



Services cloud gérés pour les applications ERP : un guide comparatif

Que faut-il savoir au moment de choisir un fournisseur de gestion d'applications cloud ?

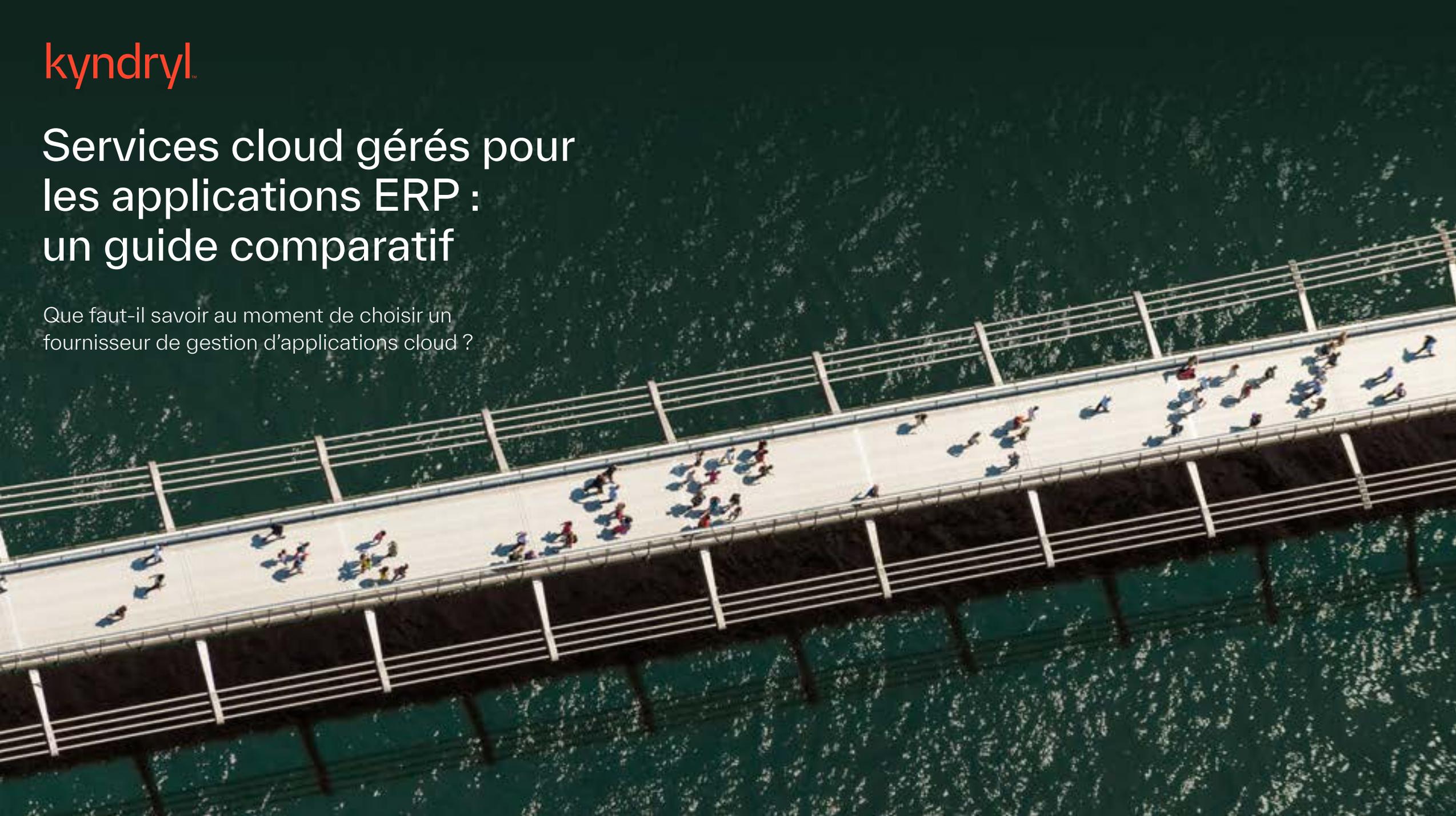




Table des matières

- 3 Pourquoi un cloud géré pour votre ERP ?
- 5 En quoi un cloud géré apporte-t-il de la valeur ajoutée ?
- 6 Que devez-vous rechercher chez un fournisseur ?
- 8 Choix : Quelles sont vos options ?
- 11 Sécurité : À quel point vos données et vos applications sont-elles protégées ?
- 14 Gestion : Que peut réellement faire un fournisseur pour vous ?
- 17 Expertise : Quel est le niveau de compétence de votre fournisseur ?
- 20 Simplicité : Comment votre fournisseur va-t-il simplifier et optimiser votre environnement ERP ?
- 22 Comment votre fournisseur potentiel de services cloud gérés répond-il à ces questions ?
- 23 Libérez vos équipes pour qu'elles se concentrent sur des projets plus stratégiques
- 24 **Passez à l'étape suivante** : Là où nos concurrents échouent, nous comprenons le début, la transition et la destination de votre parcours cloud

Pourquoi un cloud géré pour votre ERP ?

Pourquoi un cloud géré ?

Pour prendre en charge des applications critiques telles que SAP et Oracle, les entreprises ont commencé à adopter des services cloud et à s'éloigner des modèles traditionnels d'externalisation et d'installation sur site. De plus en plus, elles reconnaissent que la mise en œuvre de ces charges de travail dans le cloud est essentielle pour améliorer l'agilité et l'efficacité, et créer ainsi une discipline d'innovation pour l'entreprise. En déplaçant les applications ERP critiques et gourmandes en données vers une infrastructure cloud hyperscale, les entreprises peuvent améliorer les performances, l'évolutivité et l'adaptabilité de leurs applications. Le déplacement de ces charges de travail vers le cloud permet également aux équipes d'intégrer des technologies émergentes comme l'IA, l'Internet des objets (IoT) et la blockchain avec les données de ces applications critiques.

Toutefois, de nombreuses organisations ne disposent pas des compétences nécessaires pour opérer cette transformation et tirer parti de ces technologies émergentes. Un environnement ERP moderne peut être incroyablement complexe. C'est pourquoi de nombreuses entreprises font appel à un fournisseur de services gérés pour prendre en charge l'acquisition des compétences et l'optimisation des processus pour des déploiements plus rapides et plus précis qui favorisent la création de services innovants.

Adoption de SAP S/4HANA : L'intérêt d'un cloud géré

Il est devenu évident que SAP S/4HANA est la suite de gestion de nouvelle génération de demain pour les clients SAP. Pour exploiter toute la puissance de ces applications centrales, de nombreuses entreprises cherchent à combiner l'adoption de S/4HANA avec une migration vers le cloud. Mais il peut s'avérer difficile de trouver des personnes possédant les compétences nécessaires pour gérer efficacement le processus, et la migration peut mettre sous pression des ressources informatiques limitées.

Pour SAP S/4HANA, un fournisseur de services gérés bien qualifié peut contribuer à réduire ces problèmes. En sa qualité de gestionnaire de confiance de la suite S/4HANA, le fournisseur accélère le délai de rentabilisation en accélérant l'adoption et la migration de vos modules SAP.



Pourquoi un cloud géré pour votre ERP ?

Quelles charges de travail conviennent le mieux à un cloud géré ?

Les applications d'entreprise, quelles que soient leur forme et leur taille, se prêtent bien aux services cloud gérés. Ces services comprennent les charges de travail tout au long du cycle de vie des applications, telles que le développement et les tests, les tests de charge, l'assurance qualité, la préproduction, les environnements d'entraînements et de préproduction, et la production.

Compte tenu de leur rôle central dans la transformation de l'entreprise, les plateformes ERP sont des candidats de choix pour un déploiement en cloud géré. Ces plateformes incluent des applications d'entreprise, SAP S/4HANA et d'autres applications d'ERP qui n'ont pas été développées à l'origine pour le cloud.

Un fournisseur de services cloud gérés compétent peut :



Aider à optimiser les investissements dans les applications et fournir une assistance à la migration grâce à une expertise approfondie, des évaluations et des outils.

Fournir un service cohérent auprès des principaux fournisseurs de cloud hyperscale.



Aider à sécuriser vos données et vos applications grâce à une sécurité intégrée.



Réduire la complexité, les délais et les risques grâce à des processus et des contrôles fiables et vérifiables.



Fournir des informations qui vous aident à gérer votre solution plus efficacement.



Contribuer à fournir des performances et une visibilité cohérentes des applications avec des niveaux de service garantis.



Comment un fournisseur de cloud géré peut-il apporter une valeur ajoutée ?

Un bon fournisseur de services cloud gérés peut aider les services informatiques à utiliser l'analyse prédictive pour favoriser la détection proactive des problèmes et l'automatisation spécifique des applications. Cette approche vous aide à établir des priorités et à gérer de manière proactive les problèmes et les événements, tout en réduisant la durée du cycle des demandes de changement. Un fournisseur peut également fournir des outils qui permettent une visibilité sur les données afin de créer des informations pour augmenter les performances, améliorer les niveaux de service de résilience et réduire les coûts.

58 % des leaders informatiques décrivent l'innovation comme un facteur « important » ou « primordial » dans leurs activités.¹

L'utilisation des données de manière novatrice pour innover et créer un avantage concurrentiel ou des gains d'efficacité opérationnelle est la clé du succès de la plupart des entreprises. Mais une base technologique solide doit être mise en place. Voici comment un fournisseur de services cloud gérés peut vous aider.



Adaptez l'environnement à la charge de travail en sélectionnant le cloud approprié pour vos charges de travail spécifiques tout en maintenant la cohérence entre les fournisseurs de cloud.



Simplifiez les opérations et gagnez en transparence grâce à la visibilité des performances du cloud et des applications, qui comprend des fonctionnalités telles que l'activation et la désactivation rapides des services, la surveillance de l'infrastructure et la création de rapports, ainsi que la gestion de la sécurité et des correctifs.



Optimisez l'investissement dans les applications grâce à une solution configurée, déployée et gérée pour répondre aux besoins de vos charges de travail.



Assurez votre tranquillité d'esprit en utilisant une approche holistique et intégrée de la sécurité, de l'infrastructure aux applications, qui aide les charges de travail ERP dans le cloud à répondre aux normes de sécurité et à respecter les protocoles de conformité en matière de confidentialité des données.



Que devez-vous rechercher chez un fournisseur ?

Choisir le bon fournisseur pour déployer et gérer vos applications dans le cloud n'est pas une tâche facile. Toute lacune en matière de sécurité, de services, de technologie, d'expertise et de capacité à obtenir des résultats pourraient avoir de graves conséquences. Un fournisseur de cloud géré doit répondre à tous vos besoins, et pas seulement à quelques-uns. Concentrez-vous sur les domaines clés suivants avant de choisir un fournisseur.



Choix de l'infrastructure cloud. Gardez la possibilité de choisir entre des infrastructures telles que IBM Cloud®, Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure et Oracle Cloud Infrastructure, et sélectionnez l'emplacement, les Services, la livraison et la couverture appropriés pour les systèmes d'exploitation et le matériel qui exécutent vos applications stratégiques.

Le bon fournisseur devrait être en mesure de faire correspondre vos charges de travail à l'infrastructure qui peut le mieux les prendre en charge et aider à aligner les résultats de l'entreprise sur les investissements technologiques. Assurez-vous que votre fournisseur propose des services pour plusieurs fournisseurs de cloud et qu'il peut offrir une expertise et une visibilité cohérentes sur différentes plateformes.



Hauts niveaux de sécurité. Assurez-vous que votre fournisseur peut fournir les niveaux de sécurité requis par la conformité, avec une répartition appropriée des responsabilités entre vous et le fournisseur.

Recherchez un fournisseur dont l'expertise et les capacités en matière de sécurité sont intégrées au service, et non pas simplement ajoutées. Ces capacités doivent répondre aux besoins des applications ERP afin de garantir que les charges de travail et les données restent protégées à tout moment. Vérifiez si le fournisseur peut démontrer que ses capacités répondent à vos normes de conformité et que ses capacités de reporting peuvent vous aider à respecter les exigences réglementaires.

Que devez-vous rechercher chez un fournisseur ?



Gestion du cloud de bout en bout. Exploitez les compétences de gestion d'un fournisseur, de l'infrastructure en tant que service (IaaS) au support des applications, en passant par la plateforme en tant que service (PaaS).

Le bon fournisseur va au-delà de l'offre de services de base et apporte une valeur ajoutée en aidant à la réalisation de tâches telles que la sélection et la migration des charges de travail, la configuration de l'environnement, ainsi que la gouvernance et la gestion des charges de travail spécialisées. Il utilisera des outils comme l'automatisation et les opérations d'IA (AIOps) pour fournir des analyses prédictives qui améliorent l'expérience des services gérés. En fonction des offres, le fournisseur peut même étendre vos applications ERP en utilisant l'IA, l'IoT et la blockchain.



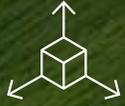
Expertise. Profitez de l'expérience du fournisseur en ce qui concerne le cloud et les charges de travail qui y sont exécutées, les technologies émergentes et l'optimisation des opérations pour un meilleur retour sur investissement (ROI).

Certains fournisseurs se concentrent uniquement sur la technologie, en relation avec une plateforme spécifique. D'autres proposent des services sans disposer de l'expertise technologique ou opérationnelle nécessaire pour en tirer le meilleur parti. Recherchez un fournisseur qui a une bonne connaissance des technologies émergentes et qui a la capacité d'intégrer ces technologies aux applications ERP fonctionnant sur le cloud, afin que vous puissiez tirer le meilleur parti de votre investissement dans les applications. Cet éventail de compétences, de technologies et de services permet au fournisseur de comprendre vos besoins, de mettre en œuvre la meilleure solution et d'offrir un avantage commercial.



Simplicité. Rationalisez et simplifiez les opérations pour offrir une gestion, une automatisation, une visibilité et des informations exploitables sur l'ensemble de vos applications ERP.

Le bon fournisseur offre un niveau de transparence qui permet de prendre des décisions éclairées pour des résultats ciblés. Les outils numériques qu'il propose pour des activités telles que la communication, les demandes de service et la gestion des tickets sont un indicateur clé du niveau de simplicité que le fournisseur peut apporter à vos applications et flux de travail. On peut citer à titre d'exemple un portail riche ou des données pouvant être consommées via une API.



Choix

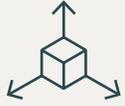
Choix de l'infrastructure cloud et de l'emplacement, des services et de la livraison, ainsi que de la couverture des systèmes d'exploitation et du matériel qui exécutent les applications essentielles à l'entreprise

Quelles sont vos options ?

Les clouds et les fournisseurs de cloud ne sont pas tous égaux. Un fournisseur de services cloud gérés doit être flexible—il doit vous offrir le choix du fournisseur IaaS, du matériel, du système d'exploitation et des composants de la plateforme afin d'aligner les déploiements cloud sur vos besoins uniques et vos exigences en matière de charge de travail.

Beaucoup de fournisseurs proposent une infrastructure unique qui ne vous permet pas nécessairement d'obtenir un rapport qualité-prix optimal. Ces fournisseurs peuvent limiter votre capacité à utiliser les compétences et les ressources existantes. Méfiez-vous des fournisseurs qui ne garantissent pas toujours des accords de niveau de service (SLA) élevés pour les applications lorsque vous déployez des applications et des données critiques sur le cloud. Souvent, ils ne proposent qu'une infrastructure de cloud public virtualisée hors site.

Il est indispensable de pouvoir choisir le cloud le mieux adapté pour une charge de travail spécifique, mais cela peut aussi permettre de simplifier la gestion, la sécurité, la gouvernance et l'exploitation des données.²



Choix

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Quels sont mes choix en matière de fournisseurs de cloud ? »

La réponse devrait inclure des environnements d'exploitation qui correspondent à vos besoins, et non à ceux du fournisseur.

Alors que les entreprises continuent de transformer et d'exécuter des applications ERP sur des clouds tiers, les fournisseurs de cloud ont un impact sur l'expérience de gestion des services de bout en bout. Ces expériences ne dépendent plus des ressources contrôlées par votre service informatique. Vous devrez donc choisir des environnements d'exploitation qui correspondent à vos besoins spécifiques et non à ceux du fournisseur de cloud.

Un fournisseur doit être en mesure de prendre en charge un large éventail d'environnements d'exploitation, afin que les solutions puissent compléter votre environnement existant et vos compétences, quelle que soit la combinaison de matériel et de logiciel. En outre, le bon fournisseur travaille avec vous pour adapter les services d'infrastructure et de plateforme aux besoins de votre charge de travail, plutôt que de recourir à des déploiements de taille fixe.

« Pouvez-vous respecter les niveaux de service ? »

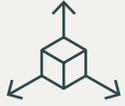
La réponse devrait inclure des accords de niveau de service qui couvrent l'ensemble de votre cloud géré.

Certains fournisseurs proposent des accords de niveau de service uniquement pour les serveurs, le stockage et la mise en réseau, mais pas au niveau des applications pour des charges de travail comme SAP. Une telle limitation accroît le risque pour votre organisation, en vous rendant responsable de combler l'écart. Recherchez un fournisseur dont les accords de niveau de service couvrent IaaS et PaaS et s'étendent au niveau du système d'exploitation et des applications. N'oubliez pas que des charges de travail différentes ont des exigences différentes en matière de SLA. Le bon fournisseur veille à ce que les garanties prévues dans vos accords soient spécifiques aux caractéristiques de vos charges de travail.

« Gérez-vous plus que votre propre plateforme cloud ? »

La réponse devrait se concentrer sur une solution cloud qui offre un choix.

Un fournisseur de cloud géré doit vous permettre de déployer les charges de travail de votre entreprise là où cela est le plus logique, quel que soit le fournisseur de cloud. En simplifiant et en rationalisant votre gestion, vous gagnez en agilité commerciale, et donc en réactivité face aux nouvelles demandes des clients et aux menaces concurrentielles.



Choix

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Pouvez-vous offrir une expérience cohérente dans l'ensemble de mon organisation ? »

La réponse doit se concentrer sur l'utilisation d'un seul ensemble de pratiques de gestion informatique et d'une seule équipe de livraison dans le monde entier.

Pour répondre aux attentes des clients et des entreprises, il est important de disposer de la même infrastructure, des mêmes logiciels, des mêmes processus et des mêmes services gérés, en particulier dans un scénario de reprise après sinistre, de migration des charges de travail ou d'entreprise internationale. Un fournisseur de services cloud gérés doit s'attacher à assurer la cohérence de votre environnement, quel que soit l'endroit où il est déployé. La standardisation des déploiements et de la prestation de services qui en résulte permet de réduire les risques, de diminuer la complexité et de garantir le respect des accords de niveau de service tant au niveau local que mondial.

« Dans quelle mesure êtes-vous qualifié par rapport à mes objectifs ? »

La réponse devrait démontrer que le fournisseur est capable de répondre à vos besoins de bout en bout.

Les services cloud gérés ne devraient pas limiter vos options. Pourtant, de nombreux fournisseurs le font en dépendant de tiers. Un fournisseur doit détenir en interne l'ensemble des connaissances, du portefeuille de services, des compétences et de l'expérience requis et pouvoir y accéder 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Pour tirer le meilleur parti de cette relation, recherchez une option permettant de travailler avec un point de contact unique qui fournit des métriques et des vues complètes et personnalisables pour vous aider à identifier et à résoudre rapidement les problèmes. Une relation sérieuse avec un fournisseur unique devrait inclure des services professionnels, tels que l'élaboration d'une stratégie, la planification de la prémigration, des services de migration, un choix de modèles de fourniture et la possibilité d'utiliser votre propre matériel.



Sécurité

Des niveaux élevés de sécurité sont requis pour la conformité, avec une répartition appropriée des responsabilités entre vous et le fournisseur



Votre fournisseur peut-il réellement vous aider à protéger vos données et vos applications ?

Lorsque vous subissez une violation de sécurité, c'est votre réputation qui est en jeu. Les clients actuels peuvent penser que leurs données ne sont pas en sécurité et les clients potentiels peuvent ne plus vous considérer comme une option viable. Sans oublier le risque de sanctions de la part des autorités de réglementation. Alors que de nombreux fournisseurs affirment que leurs clouds sont sécurisés, toute faille dans l'infrastructure, les services et la sécurité physique pourraient vous obliger à mettre en œuvre des ensembles de correctifs rétroactifs en réponse aux violations. Selon le niveau d'expertise d'un fournisseur en matière de sécurité - et selon qu'il sous-traite ou non les options de sécurité à des tiers - vous pouvez rencontrer des limitations et des risques supplémentaires.

C'est pourquoi un fournisseur de cloud doit traiter les données de vos clients comme ses propres données, en intégrant la sécurité dans la conception. En intégrant une gamme complète et plusieurs couches de sécurité du fournisseur lui-même, vous pouvez répondre à vos besoins en matière de conformité et de résidence des données, et renforcer les rapports et les protections contre les vulnérabilités.

41 % des entreprises qui utilisent actuellement des environnements multiclouds indiquent que la sécurité est un défi majeur.²



Sécurité

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Où mes données résideront-elles exactement ? »

La réponse doit clairement définir l'emplacement de votre infrastructure et de vos données.

Avec certains fournisseurs, il se peut que vous ne sachiez pas grand-chose sur la sécurité et l'exposition aux risques du centre où vos données et applications sont effectivement hébergées. Certaines exigences en matière de souveraineté des données imposent que certains types de données soient stockés dans un emplacement particulier.

Un fournisseur doit conserver vos données dans la ville où vous avez convenu de les placer, en utilisant sa propre infrastructure plutôt qu'en faisant appel à des tiers. Vous voudrez également vous renseigner sur les sites sécurisés de reprise après incident du fournisseur, afin de savoir où vont vos données en cas de panne. N'oubliez pas que l'accès aux données est aussi important que l'endroit où elles se trouvent. Vous voudrez vous assurer que vous seul, et non votre fournisseur, avez accès à vos données afin d'en garantir la sécurité et le respect des réglementations en matière d'accès aux données.

« Quelle est votre approche de la confidentialité des données ? »

La réponse devrait démontrer l'approche stratégique du fournisseur et la manière dont il gère ses pratiques de confidentialité des données.

La confidentialité des données n'est pas simplement une case à cocher, c'est un élément stratégique et permanent des contrôles et des équilibres qui composent tous les processus de votre entreprise. La sécurité étant profondément ancrée dans votre organisation, vous voudrez examiner les normes de confidentialité d'un fournisseur potentiel. L'équipe du fournisseur doit être en mesure de fournir des réponses claires et concises sur la manière dont elle s'aligne sur le large éventail de réglementations en matière de protection de la vie privée dans le monde, comme le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA). De plus, elle devrait être en mesure d'expliquer les meilleures pratiques utilisées pour maintenir les procédures de confidentialité des données dans un paysage réglementaire changeant.

« Comment puis-je savoir si votre sécurité est adéquate ? »

La réponse devrait démontrer la qualité de la sécurité et de la conformité.

Il ne suffit pas d'affirmer simplement qu'un cloud est sécurisé et peut vous aider à respecter vos obligations de conformité. Étant donné que vous êtes responsable de la conformité aux mandats réglementaires de confidentialité des données, comme le RGPD, votre fournisseur doit disposer de capacités qui vous aident à respecter les normes applicables. Recherchez des certifications pour les normes ISO 27001, 27018 et 22301 pour tous les services, et pas seulement quelques-uns.

Ces certifications et autres mesures de sécurité doivent être validées chaque année par des auditeurs externes avec des preuves démontrées par le Service Organization Control (SOC) de niveau 1 et 2 de l'American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). Un fournisseur doit également procéder régulièrement à des analyses de vulnérabilité portant sur le matériel, les logiciels, les politiques et les procédures de votre infrastructure.



Sécurité

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Quelle est l'étendue de vos mesures de sécurité ? »

La réponse devrait montrer que le fournisseur offre une sécurité poussée.

Les failles dans votre sécurité rendent votre entreprise vulnérable. Pour contribuer à la protection complète de votre cloud, de vos données et de vos applications, un bon fournisseur intègre plusieurs couches de sécurité, depuis le centre de données jusqu'au système d'exploitation. Les clouds doivent être hébergés dans des centres de données de niveau 3 ou équivalent, avec une sécurité physique de pointe. Vous aurez également besoin de supports de sauvegarde chiffrés en cas de perte, et d'instances de serveur et de stockage séparées pour isoler vos données. En outre, le système d'exploitation, la base de données et le middleware doivent être couverts dans le cadre des offres de sécurité du fournisseur.

« Et si un problème survient ? »

La réponse devrait inclure un plan de sauvegarde et de récupération bien pensé.

Si vous ne parvenez pas à vous remettre rapidement d'un incident, votre organisation peut subir des conséquences dramatiques et durables. Les pertes de revenus et de productivité ne sont pas les seules en jeu. En effet, la confiance des clients peut être irrémédiablement détériorée par une panne mal gérée. En cas d'incident, le fournisseur doit assurer une reprise sur un autre site. Son approche doit vous permettre de vous remettre en ligne rapidement et doit inclure des accords de niveau de service (SLA) au niveau de la production qui restent en vigueur pendant toute la durée de l'incident. Pour s'assurer que vous disposez d'un plan fiable et optimisé, le plan du fournisseur doit être régulièrement testé et des conseils sur la reprise après sinistre doivent être fournis.

« Quelle est votre expérience en matière de sécurité informatique ? »

La réponse devrait indiquer une expérience en informatique d'entreprise.

La sécurité étant une question tellement complexe, le niveau d'expérience d'un fournisseur doit inclure une gestion réussie d'un large éventail de problèmes de sécurité. Le fournisseur doit avoir des contrôles de sécurité qui respectent ou dépassent les meilleures pratiques de l'industrie au niveau de la gestion et appliquer les mêmes politiques de sécurité standard à tous les clients. Renseignez-vous sur les antécédents du fournisseur en matière de prestation de services informatiques fiables, résilients et sécurisés. La capacité du fournisseur à prouver ses succès dans le domaine de l'informatique d'entreprise traditionnelle et de la sécurité du cloud vous aidera à déterminer dans quelle mesure il peut protéger votre cloud.



Gestion

Compétences en matière de gestion du cloud de bout en bout, de l'laaS au PaaS, en passant par le support aux applications



Que peut réellement faire le fournisseur pour vous ?

La gestion des déploiements, des applications et des données dans le cloud est complexe. Cet exercice d'équilibre nécessite divers outils, processus, interfaces de gestion et compétences qui peuvent augmenter les coûts, tout en affectant les niveaux de service, l'agilité de l'entreprise et les expériences des clients. C'est pourquoi de nombreux responsables informatiques hésitent à introduire dans le cloud des systèmes hautement personnalisés et de grande envergure comme SAP.

Mais en permettant des gains d'efficacité liés au cloud pour l'ensemble des charges de travail, un fournisseur de services cloud gérés peut aider à surmonter ces obstacles.

Recherchez un fournisseur capable de gérer les applications ERP, comme SAP et S/4HANA, et les applications Oracle, comme JD Edwards et PeopleSoft, sur une variété de solutions hyperscale et de vous donner une visibilité sur l'environnement multicloud. Le fournisseur doit être responsable de la gestion et de la normalisation.

« Nous n'avions tout simplement pas les ressources pour gérer notre environnement ERP SAP... pour libérer notre équipe IP de tâches manuelles chronophages, nous avons choisi une solution totalement gérée. »

*Maria Gutierrez, DSI,
Performance iN Lighting³*



Gestion

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Pouvez-vous gérer l'ensemble de la pile cloud pour moi, à la fois IaaS et PaaS ? »

La réponse devrait inclure une gestion ERP de bout en bout.

L'une des raisons pour lesquelles les entreprises font appel à un fournisseur de services cloud gérés est d'alléger la charge de la gestion. Trouver, embaucher, former et conserver des ressources hautement qualifiées demande du temps et de l'argent. Un fournisseur compétent peut prendre en charge la gestion des charges de travail de l'entreprise sur le cloud grâce à un personnel qualifié et à une automatisation intégrée. Si l'objectif est d'accroître la rapidité et l'agilité, de réduire la complexité et les risques et de stimuler la productivité, certains fournisseurs ne vous permettent d'atteindre qu'une partie de cet objectif. Recherchez un fournisseur offrant tous les services dont vous avez besoin et qui couvrent à la fois l'infrastructure cloud et les applications fonctionnant dessus. Le fournisseur ne doit pas s'appuyer sur des tiers.

« Vos pratiques de gestion sont-elles robustes ? »

La réponse devrait inclure une gestion cohérente selon des normes reconnues.

Lorsque vous travaillez avec un fournisseur, vous souhaitez disposer d'une plateforme de gestion complète qui regroupe le support métier, IT et opérationnel pour une gestion de bout en bout cohérente. Les métriques de surveillance et d'alerte, l'analyse prédictive avec des technologies spécifiques aux applications, la détection proactive des problèmes et les communications automatisées sont autant de fonctionnalités importantes. Tous les processus de gestion doivent être conformes à la bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (ITIL) afin de garantir que les meilleures pratiques actuelles du secteur sont respectées en permanence.

« Pouvez-vous simplifier les tâches de mon personnel informatique ? »

La réponse devrait inclure une gestion cloud rationalisée et hautement automatisée.

Même avec un cloud entièrement géré, la multiplicité des interfaces de gestion, des processus et des compétences entrave l'accès aux ressources du cloud et l'accomplissement des tâches. Un fournisseur de cloud géré doit fournir une interface en libre-service simple qui permet un accès rapide à l'environnement géré et à tous les services. Grâce à cette interface, le personnel peut sélectionner le matériel, le processeur, la mémoire et le stockage, ainsi que le niveau de service, le système d'exploitation et des services optionnels, tels que la surveillance des applications. Cette capacité à utiliser des outils d'automatisation et de gestion unifiée peut accélérer considérablement les temps de mise sur le marché et améliorer la productivité des DevOps.



services

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Pouvez-vous prendre entièrement en charge mes applications d'entreprise ? »

La réponse devrait inclure un support dédié pour les principales applications d'entreprise.

Les entreprises peuvent gagner beaucoup en exploitant les applications d'entreprise telles que SAP, Oracle, JD Edwards et PeopleSoft dans le cloud, au même titre que leurs données. Mais l'utilisation de ces applications crée un nouveau défi pour les services informatiques : gérer et sécuriser un déploiement cloud parallèlement à l'infrastructure informatique de base, ainsi qu'aux applications et aux bases de données. Un fournisseur de cloud doit proposer un support géré en tant que service, qui englobe l'ensemble de la plateforme d'entreprise. Ce support doit inclure l'infrastructure de base et les composants de la plateforme d'entreprise, tels que le SAP Basis et les couches de base de données. Les fournisseurs dont les accords de niveau de service sont centrés sur les applications d'entreprise seront mieux à même de respecter les engagements de niveau de service que si les accords de niveau de service ne concernent que l'infrastructure.

« Pouvez-vous m'aider à migrer mes charges de travail compatibles avec le cloud vers votre environnement ? »

La réponse devrait inclure une flexibilité qui facilite votre transition vers le cloud.

La migration est d'une importance capitale, et il est donc essentiel de travailler avec un fournisseur qui a une grande expérience de la migration des applications SAP et Oracle vers le cloud, et des applications avec lesquelles elles opèrent. Le bon fournisseur prend en charge le système d'exploitation et la solution hyperscale de votre choix et utilise des processus standard et automatisés pour simplifier le transfert et assurer une mise en service sans incident. Planification et test détaillés requis pour intégrer le plan de migration du fournisseur de service.

« Disposez-vous d'un centre de données dans la région spécifique où la réglementation exige que j'héberge mes données ? »

La réponse devrait indiquer que le fournisseur dispose d'un centre de données à l'endroit souhaité.

Les mandats de conformité et de souveraineté des données exigent souvent que les données soient placées là où se déroulent les activités, ce qui fait de l'emplacement un facteur essentiel dans le choix d'un fournisseur. Recherchez un fournisseur de cloud qui dispose d'un centre de données là où vous en avez besoin afin de limiter le recours à des tiers dont l'infrastructure et la capacité de support pourraient ne pas correspondre à vos besoins - ce qui peut potentiellement aggraver les problèmes de sécurité et avoir un impact sur les accords de niveau de service critiques.



Expertise

Expérience du cloud et des charges de travail qui y sont exécutées, des technologies émergentes et de l'optimisation des opérations pour un meilleur retour sur investissement

Quel est le niveau de compétence de votre fournisseur ?

De nombreux fournisseurs de cloud cherchent à développer leurs activités par le biais d'offres d'infrastructure, mais pour tirer parti des avantages du déploiement dans le cloud, il faut plus qu'une infrastructure. Il est également important de bien comprendre comment vos charges de travail, en particulier les systèmes complexes comme SAP, s'interfaçent avec d'autres systèmes, données et applications.

En outre, relativement peu de fournisseurs ont une grande expérience de l'informatique d'entreprise. Sans une base d'expertise solide et des méthodologies éprouvées sur lesquelles s'appuyer, ils risquent de ne pas être en mesure de relever tous les défis que représente le transfert des charges de travail d'une entreprise vers le cloud.

Pour réaliser une migration en douceur et atteindre les objectifs en matière d'accords de niveau de service, il convient de travailler avec un fournisseur qui possède une expertise approfondie des environnements cloud, ainsi que des capacités de migration, d'organisation, de gouvernance et de gestion continue.

« Notre objectif était de nous en remettre à un spécialiste... Nos solutions ERP SAP sont critiques : nous ne pouvons pas nous permettre la moindre immobilisation non planifiée. »

*Maria Gutierrez, DSI,
Performance iN Lighting³*



Expertise

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Comment pouvez-vous m'aider à planifier et exécuter ? »

La réponse doit démontrer que le fournisseur est prêt à s'engager pleinement avec votre équipe.

Qu'il s'agisse de changements d'organisation et de gouvernance ou de veiller à ce que les modifications nécessaires soient apportées aux interfaces et aux connexions du système, il y a beaucoup à faire lors du transfert des charges de travail ERP vers le cloud. Vous voudrez un fournisseur qui a de l'expérience dans la gestion de l'ensemble des défis, des actions et des implications qui peuvent survenir lors du déplacement de charges de travail d'entreprise complexes.

Le bon fournisseur entretient des relations solides à tous les niveaux, depuis le spécialiste jusqu'au DSI. Il adoptera également une approche stratégique de la planification de la migration, en utilisant des outils et des méthodologies éprouvés, perfectionnés par des années d'expérience. Les fournisseurs doivent également tenir compte de la façon dont toutes les parties de l'organisation seront touchées et s'engager pleinement avec votre équipe.

« Comprenez-vous bien la charge de travail de mon entreprise par rapport à mon secteur d'activité ? »

La réponse devrait inclure de solides relations avec les fournisseurs indépendants de logiciels (ISV), une expérience de l'informatique d'entreprise et une expertise du secteur qui se manifeste dans les services.

Un fournisseur dont l'expertise est limitée risque de ne pas comprendre réellement vos systèmes et vos objectifs stratégiques et de ne pouvoir relever qu'une partie des défis. Par exemple, un fournisseur sans expérience adéquate pourrait ne pas inclure la personnalisation ou les modèles spécifiques à votre secteur qui vous feraient gagner du temps.

Vérifiez le nombre d'années d'expérience dont dispose le fournisseur dans la mise en œuvre d'un ERP sur le cloud et lisez le point de vue des analystes sur ses pratiques de gestion. Une longue histoire avec un ISV montre qu'un fournisseur comprend les versions et les déploiements plus anciens et traditionnels des systèmes et du matériel de cet ISV. Un tel fournisseur est mieux placé pour déterminer comment déployer et gérer efficacement ces charges de travail spécifiques dans le cloud.

Cela vaut la peine de passer au crible les relations avec les ISV d'un fournisseur : un fournisseur qui prétend être un partenaire SAP peut n'avoir obtenu qu'une certification en tant que fournisseur d'hébergement, et non en tant que fournisseur de services gérés complets.

Interrogez le fournisseur sur l'expertise sectorielle de ses ressources et sur les personnalisations sectorielles intégrées à son service.



Expertise

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« Quelles sont vos méthodologies et outils éprouvés ? »

La réponse doit inclure un historique dans l'espace de l'entreprise.

Contrairement aux nouveaux fournisseurs, les partenaires stratégiques d'entreprise bien établis sont en mesure d'utiliser les leçons tirées des précédents déploiements traditionnels et dans le cloud pour simplifier votre passage au cloud. Recherchez un fournisseur qui dispose d'une méthodologie éprouvée décrivant les problèmes potentiels et les solutions spécifiques à votre charge de travail. Comprendre ce qui risque de se passer à l'avance permet d'éviter les problèmes et de les résoudre plus rapidement lorsqu'ils surviennent. Le fournisseur doit également utiliser ses propres outils pour mieux connaître la charge de travail, ainsi que ceux des tiers et des ISV pour simplifier la migration.

« Quelle expérience avez-vous de la gestion des charges de travail dans des environnements divers ? »

La réponse devrait inclure une vaste expertise.

De nombreux fournisseurs de cloud gérés sont des spécialistes, dont l'expertise se limite à leur propre infrastructure. Lorsqu'il s'agit de déploiements complexes qui vont au-delà de leur offre de cloud, ils doivent faire appel à des tiers pour les aider à configurer, déplacer et gérer les charges de travail. Mais les différentes charges de travail associées à vos systèmes d'entreprise, tels que les environnements de développement, de test et de production, sont susceptibles d'être déployées à l'aide d'une variété d'infrastructures cloud et de combinaisons. Pour assurer la cohérence et réduire la complexité, un fournisseur de services cloud doit être en mesure d'offrir le même niveau d'expertise et de connaissances à tout type de déploiement cloud ou hyperscaler.



Simplicité

Des opérations simplifiées qui assurent la gestion, l'automatisation, la visibilité et des informations exploitables sur l'ensemble de vos applications ERP



Quel est le niveau de compétence de votre fournisseur ?

Les environnements ERP devenant plus complexes que jamais, il est logique de faire appel à un fournisseur qui peut vous aider à simplifier la gestion de vos applications ERP. En contribuant à réduire la complexité, vos gains de productivité et de qualité vous permettent de réinventer les processus et les systèmes qui entravent votre rapidité et votre agilité.

Pour vous aider à tirer parti de vos données d'exploitation, un fournisseur doit être capable de filtrer le bruit et d'identifier rapidement les causes profondes, en analysant les tendances des données, en optimisant les charges de travail et en obtenant des résultats. Mais les données à elles seules ne suffisent pas. Un environnement ERP de grande taille peut générer des milliers d'événements et d'alertes par mois, ce qui peut submerger le personnel et détourner l'équipe des événements critiques, alors qu'elle aurait pu éviter une panne. Vous risquez de vous retrouver dans un cycle de précipitation et de réaction aux problèmes, et l'analyse des causes profondes peut devenir lente et fastidieuse.

Grâce à une analyse prédictive des métriques du flux de données spécifique à l'application, votre fournisseur peut permettre une détection proactive des problèmes. À l'aide

d'outils et de processus avancés, le fournisseur vous aidera à identifier des modèles dans les alertes et à accéder plus rapidement aux données critiques. Ensuite, il mettra en place des notifications proactives qui permettront à vos équipes de gérer de manière proactive les éventuels problèmes. En définitive, le bon fournisseur peut vous aider à visualiser clairement l'impact des performances de votre application ERP sur l'entreprise.

« En automatisant un travail manuel et basé sur des feuilles de calcul, nous allons obtenir une visibilité instantanée de l'ensemble de notre portefeuille d'investissements, ce qui permettra à notre équipe de procéder à des optimisations et d'augmenter nos rendements. »

Sreenivas Pamidimukkala, DSI,
Andhra Paper Limited⁴



Simplicité

Questions et réponses : Comment savoir si vous avez trouvé le bon fournisseur ?

« En quoi votre approche du transfert des applications ERP vers le cloud est-elle unique ? »

La réponse devrait inclure l'automatisation et un plan de gestion des applications après le transfert.

Le bon fournisseur doit montrer comment il utilise l'automatisation pour obtenir des résultats plus rapides tout en améliorant la cohérence. Les modèles sectoriels permettent d'économiser le temps de migration généralement perdu en raison d'une personnalisation fastidieuse. Vous voudrez également examiner l'expérience du fournisseur pour voir s'il utilise des méthodes et des outils de migration éprouvés afin de garantir une mise en service sans heurts.

« Comment allez-vous faire en sorte que je dispose d'une visibilité sur mes applications ERP, quel que soit le fournisseur hyperscale ? »

La réponse devrait inclure un portail unifié à travers les applications.

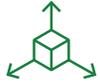
Recherchez un fournisseur qui partage avec vous l'expérience du portail. Sous la direction du fournisseur, vous devriez être en mesure de visualiser les performances de chaque système ERP à travers le développement, les tests et la production - et à travers les différents fournisseurs de cloud. Comprendre les différents types de rapports et savoir à quel point le fournisseur est proche des données en temps réel sera la clé de votre réussite. Vérifiez également si le portail peut être étendu à d'autres applications grâce à des interfaces de programmation d'application (API).

« Comment utilisez-vous la technologie pour offrir un service plus proactif ? »

La réponse devrait inclure des analyses prédictives.

Un fournisseur doit être en mesure de démontrer comment il crée des rapports spécifiques à l'application qui fournissent une analyse prédictive des métriques du flux de données. En fin de compte, vous voudrez vous assurer que votre fournisseur est en mesure d'assurer une détection proactive des problèmes et des communications automatisées à votre équipe.

Liste de contrôle des fournisseurs de services potentiels



Choix

- Quels sont mes choix en matière de fournisseurs de cloud ?
- Pouvez-vous respecter les niveaux de service ?
- Gérez-vous plus que votre propre plateforme cloud ?
- Pouvez-vous offrir une expérience cohérente dans l'ensemble de mon organisation ?
- Dans quelle mesure êtes-vous qualifié par rapport à mes objectifs ?



Sécurité

- Où mes données résideront-elles exactement ?
- Quelle est votre approche de la confidentialité des données ?
- Comment puis-je savoir si votre sécurité est adéquate ?
- Quelle est l'étendue de vos mesures de sécurité ?
- Et si un problème survient ?
- Quelle est votre expérience en matière de sécurité informatique ?



Gestion

- Pouvez-vous gérer l'ensemble de la pile cloud pour moi, à la fois IaaS et PaaS ?
- Vos pratiques de gestion sont-elles robustes ?
- Pouvez-vous simplifier les tâches de mon personnel informatique ?
- Pouvez-vous prendre entièrement en charge mes applications d'entreprise ?
- Pouvez-vous m'aider à migrer mes charges de travail compatibles avec le cloud vers votre environnement ?
- Disposez-vous d'un centre de données dans la région spécifique où la réglementation exige que j'héberge mes données ?



Expertise

- Comment pouvez-vous m'aider à planifier et exécuter ?
- Comprenez-vous bien la charge de travail de mon entreprise par rapport à mon secteur d'activité ?
- Avez-vous des méthodologies et des outils éprouvés ?
- Quelle expérience avez-vous de la gestion des charges de travail dans des environnements divers ?



Simplicité

- En quoi votre approche du transfert des applications ERP vers le cloud est-elle unique ?
- Comment utilisez-vous la technologie pour offrir un service plus proactif ?
- Comment allez-vous faire en sorte que je dispose d'une visibilité sur mes applications ERP, quel que soit le fournisseur hyperscale ?

Libérez vos équipes pour qu'elles se concentrent sur des projets plus stratégiques

« L'un des avantages de la coopération avec Kyndryl est que son équipe est composée d'experts sectoriels et de la technologie. Nous n'avons jamais eu à leur dire ce qu'ils devaient faire. Ils ont toujours anticipé nos besoins et pris des mesures proactives pour que notre migration vers le cloud reste sur la bonne voie. Tout au long du projet, la communication entre Kyndryl et notre équipe de projet a été remarquable, et nous avons toujours eu la certitude d'être entre de bonnes mains. »

Sreenivas Pamidimukkala, DSI,
Andhra Paper Limited⁴

Là où ses concurrents échouent, Kyndryl™ est à la hauteur

Les solutions de certains fournisseurs comportent un grand nombre de pièces mobiles ou font appel à de nombreux partenaires commerciaux spécialisés pour couvrir tous les services d'infrastructure et de gestion dont vous avez besoin. Kyndryl Enterprise Application Management Services, en revanche, est un service prêt pour la production. Conçus pour des performances de niveau entreprise, nous combinons des options IaaS robustes avec un ensemble complet de services gérés intégrés afin d'optimiser la gestion quotidienne des charges de travail ERP stratégiques sur le cloud. Conçus pour réduire les coûts, diminuer la complexité et limiter les risques, le service Kyndryl Enterprise Application Management Services peuvent vous aider :



Fournir des informations et des analyses clés qui vous permettent d'accéder plus rapidement aux informations Oracle et SAP pertinentes.



Améliorer la visibilité et la transparence grâce à un puissant portail d'applications gérées, conçu pour une consommation alimentée par les API.



Fournir un service cohérent à travers les modèles de déploiement et les clouds tiers avec une approche « cloud first ».



Bénéficier de contrôles de sécurité complets et de fonctionnalités qui sont créées pour répondre aux besoins de SAP et d'Oracle.

En quoi sommes-nous différents ?

Notre approche de nouvelle génération des services d'applications ERP sur le cloud vise à offrir une expérience unifiée pour vos charges de travail critiques. Les caractéristiques suivantes nous aident à fournir un service intégré, de l'IaaS à la couche applicative :

- Une expertise approfondie de SAP et d'Oracle avec une portée mondiale sur plusieurs fournisseurs de clouds comme Azure, AWS, IBM Cloud et Oracle Cloud Infrastructure
- Des technologies avancées, comme l'automatisation, des outils de pointe pour construire, migrer, maintenir et répondre aux besoins de charges de travail ERP exigeantes
- Un service client transparent, ouvert, intelligent et centralisé
- Expertise de bout en bout du passage au cloud pour la planification, la transition, le déplacement et la gestion des déploiements sur site et dans le cloud, ainsi que des applications traditionnelles et natives du cloud

L'étape suivante : Nous comprenons le début, la transition et la destination de votre parcours cloud

Pour tirer un meilleur parti des applications et des données d'entreprise, les organisations se tournent souvent vers les services gérés dans le cloud. Avec Enterprise Application Management Services de Kyndryl, vous pouvez utiliser notre expérience éprouvée en matière de cloud, d'informatique d'entreprise, de sécurité et de transformation des activités pour vous aider à simplifier votre transition vers le cloud.

La migration des applications ERP vers le cloud est un parcours qui va au-delà de l'infrastructure gérée. **Nous pouvons vous aider à :**

1.

Migrer et intégrer les applications et les données ERP et non-ERP vers le cloud.

2.

Élaborer un plan complet et préparer les applications ERP à une migration simplifiée vers le cloud.

3.

Gérer vos applications d'entreprise telles que SAP et Oracle dans les clouds de votre choix, tels que AWS, Azure, IBM Cloud ou Oracle Cloud Infrastructure.

4.

Fournir un portail unique pour les applications ERP à travers plusieurs fournisseurs de cloud.

5.

Optimiser en permanence l'environnement cloud pour une efficacité et des résultats optimaux.

6.

Étendre les applications ERP à d'autres technologies comme l'IA, l'IoT et la blockchain.

Visitez notre site Web pour en savoir plus sur les services gérés pour les applications SAP.

[Consultez le site Web →](#)



© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Corporation
17, avenue de l'Europe,
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux États-Unis d'Amérique
Juillet 2021

IBM, le logo IBM, ibm.com, Kyndryl, et kyndril.com sont des marques d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans certains d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques commerciales IBM est disponible sur le Web à l'adresse suivante : ibm.com/trademark.

Microsoft est une marque de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication, et qu'IBM peut mettre à jour à tout moment. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même le fonctionnement des produits ou logiciels non IBM avec les produits ou logiciels IBM. LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIS « TELS QUELS », SANS GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES OU CONDITIONS RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

Déclaration de bonnes pratiques de sécurité : La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations via la prévention, la détection et la réponse en cas d'accès incorrect, de l'intérieur ou de l'extérieur de votre entreprise. Un accès non autorisé peut entraîner la modification, la destruction, le détournement ou l'utilisation impropre des informations, ou une détérioration ou une utilisation impropre de vos systèmes, notamment en vue de les utiliser pour attaquer autrui. Aucun système ou produit informatique ne doit être considéré comme étant complètement sécurisé et aucun produit, service ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace contre une utilisation ou un accès non autorisé. Les systèmes, les produits et les services IBM sont conçus pour s'intégrer à une approche de sécurité complète, qui implique nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires, et peuvent avoir besoin d'autres systèmes, produits ou services pour optimiser leur efficacité. **IBM NE GARANTIT PAS QUE TOUS LES SYSTÈMES, PRODUITS OU SERVICES SONT À L'ABRI DES CONDUITES MALVEILLANTES OU ILLICITES DE TIERS OU QU'ILS PROTÈGERONT VOTRE ENTREPRISE CONTRE CELLES-CI.**

Il incombe au client de s'assurer de la conformité avec la législation et les réglementations applicables. IBM ne donne aucun avis juridique et ne garantit pas que ses services ou produits sont conformes aux lois applicables.

- 1 Business Transformation in the Era of Unplanned Hybrid Clouds, 451 Research, un groupe de recherche de S&P Global Market Intelligence, Septembre 2020
- 2 Accelerate digital transformation with enterprise apps on the cloud, *Kyndryl*, Avril 2020
- 3 Performance in Lighting, *Kyndryl*, 2020
- 4 Andhra Paper Limited, *Kyndryl*, 2020

GMO14218FRFR-06