



aruba

a Hewlett Packard
Enterprise company

Préparer le monde du travail post-pandémie

COMMENT LES DÉCIDEURS INFORMATIQUES
RÉAGISSENT-ILS À LA CRISE DE LA COVID-19?

INTRODUCTION

Alors que les entreprises se concentrent sur les défis d'un monde post-pandémie, une chose est sûre: le retour sur le lieu de travail ne signifiera pas un retour à la normale. Après des mois pendant lesquels notre façon de collaborer a fondamentalement changé, il est peu probable que l'espace de travail reste tel que nous le connaissons.

Nous semblons plutôt nous diriger vers un *espace hybride*, représenté par une combinaison de lieux (domicile, déplacements, bureaux traditionnels, tiers lieux) où les gens pourront travailler et se déplacer de l'un à l'autre de manière fluide. L'utilisation des lieux de travail va changer et leur conception devra évoluer en conséquence. Le bureau à domicile ne peut plus être considéré que pour une utilisation occasionnelle en termes de connectivité et d'expérience. Et le bureau sur site, jusqu'à présent construit autour des échanges entre collaborateurs, va se transformer pour maximiser l'hygiène, la sécurité personnelle et la distanciation sociale.

Ces changements vont faire évoluer l'approche de la technologie et de l'infrastructure informatique. Sur site, les contacts interpersonnels et la localisation à l'aide de l'intelligence artificielle joueront un rôle important dans le maintien de la distance sociale, tandis que des interfaces numériques sans contact seront nécessaires pour réduire les risques de contamination entre personnes. À la maison ou en déplacement, les collaborateurs devront pouvoir accéder aux ressources de l'entreprise de façon totalement sécurisée, en bénéficiant de la

même qualité de service qu'au bureau. Pour les responsables de SI qui avaient déjà commencé à s'adapter à une main-d'œuvre plus flexible et dispersée géographiquement, les circonstances du premier semestre 2020 ont accéléré la nécessité du changement. Les nouveaux besoins des travailleurs distants comme ceux des clients, dont les comportements évoluent, ont considérablement réduit le délai imparti à ce changement et entraîné une dépendance accrue à la technologie, suscitant une approche différente des investissements informatiques.

Comme le révèle une nouvelle étude menée conjointement par Aruba et le cabinet Vanson Bourne, les décideurs informatiques prévoient d'ajuster leurs plans d'investissement en conséquence. Si la plupart des projets ont été retardés ou reportés en raison de la pandémie, beaucoup de responsables envisagent maintenant d'investir plus que prévu dans des capacités clés pour répondre aux nouvelles demandes des entreprises et des employés: *du cloud aux réseaux basés sur l'intelligence artificielle en passant par les analyses et les garanties de fonctionnement.*

Pour répondre au défi de soutenir des équipes plus distribuées, les responsables informatiques recherchent de nouvelles solutions telles que l'automatisation gérée par IA, la gestion de réseau à distance via le cloud ou l'amélioration du dépannage des réseaux qui subissent un trafic plus important qu'auparavant.

En plus d'utiliser de nouvelles solutions pour cet espace de travail hybride, les responsables informatiques envisagent aussi de changer la façon dont ils utilisent l'infrastructure et les services réseau. Ils prévoient ainsi de doubler leur consommation de solutions « as-a-service » dans les deux prochaines années, accélérant l'évolution vers une infrastructure plus flexible, plus agile et plus rentable. Dans cet environnement difficile, ils doivent équilibrer les exigences de flexibilité, de sécurité et de coût, en investissant prudemment pour répondre aux nouveaux besoins, reflets des réalités financières actuelles.

Basé sur une enquête menée auprès de 2 400 décideurs à travers le monde, cette étude donne un aperçu de la manière dont les services informatiques ont été touchés par la pandémie, de la nature de leur réponse et de la manière dont cela façonnera les priorités d'investissement dans les 24 prochains mois.



1 | L'IMPACT DE LA COVID-19

Les personnes interrogées sont claires: la pandémie a eu un impact considérable sur leurs entreprises, tant en termes d'employés que de projets informatiques en cours.

22% ont ainsi déclaré avoir constaté un impact «important» (chômage partiel, licenciements ou fermeture d'entreprises) et 52% un impact «modéré» (certaines activités réduites ou limitées temporairement). Seuls 6% ont déclaré qu'il n'y avait eu « aucun impact notable » sur leurs employés, 19% suggérant que seuls quelques emplois avaient été touchés.

22% ont ainsi déclaré avoir constaté un **impact important**

52% ont ainsi déclaré avoir constaté un **impact modéré**

6% ont déclaré **qu'il n'y avait eu aucun impact notable**

19% suggérant que **seuls quelques emplois avaient été touchés**

La pandémie a fait des ravages particulièrement importants dans quelques régions et secteurs économiques, **57% des sondés en Inde et 34% au Brésil citant un impact « significatif » sur les employés, tout comme 35% des personnes travaillant dans le secteur hôtelier.** En revanche, seuls **13% des Chinois et des Sud-Coréens, 12% des Hongkongais et 18% des personnes travaillant dans le commerce, la distribution et les transports ont déclaré la même chose.**

% citant un impact sur les employés

57% des sondés **en Inde**

34% des sondés **au Brésil**

35% dans **le secteur hôtelier**

13% des **Chinois et des Sud-Coréens**

12% des **Hongkongais**

18% dans **le commerce, la distribution et les transports**

Les plus grandes entreprises semblent être les plus à même d'absorber l'impact,

avec seulement **15%** de celles employant plus de 5 000 personnes qui déclarent que cet impact a été significatif



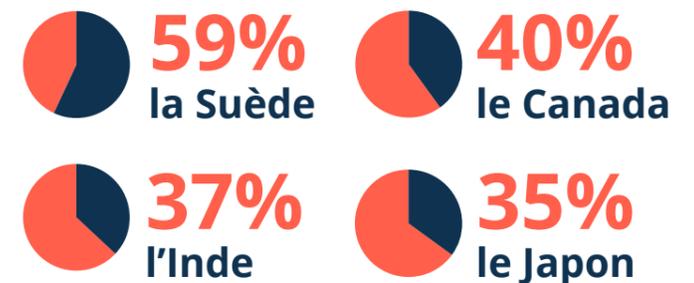
1/4 mais un quart le jugeant au contraire faible

La pandémie a entraîné la fermeture de nombreux bureaux et l'activation de plans de continuité d'activité. Les DSI ont donc dû rediriger leurs investissements en cours vers le réseau. Plus des trois quarts d'entre eux

77% ont ainsi retardé ou reporté des projets et **28%** en ont annulé certains



Les marchés où les annulations de projets ont été les plus nombreuses sont



Plus d'un tiers des décideurs dans les secteurs de l'hôtellerie et de l'accueil (35%) et de l'éducation (37%) ont dû annuler des projets depuis l'arrivée du coronavirus.

35% des décideurs dans les secteurs **de l'hôtellerie et de l'accueil**

37% des décideurs dans les secteurs **de l'éducation**

Il n'est pas surprenant d'avoir dû réduire les travaux prévus à cause de la pandémie, car leur orientation a été modifiée pour répondre aux besoins immédiats des organisations qui devaient s'adapter rapidement au travail à distance par défaut. Mais l'impact de la COVID-19 sur les départements informatiques n'est qu'un des points à connaître. Il est tout aussi important de savoir ce que les décideurs informatiques prévoient de faire maintenant.

2 | LES PLANS D'INVESTISSEMENTS

En plus de demander aux décideurs comment ils ont réagi à la crise à court terme, **notre étude a également évalué leurs intentions d'investissement face à un avenir totalement bouleversé.** Nous avons voulu savoir s'ils prévoyaient d'augmenter, de diminuer ou de maintenir leur investissement dans huit technologies de réseau différentes, à la lumière de la crise.

Plutôt que de réduire la voilure dans un environnement difficile, **la grande majorité des décideurs ont l'intention de maintenir voire d'augmenter les investissements**, soulignant que le passage vers un espace de travail hybride accélère la nécessité d'une transformation numérique et le besoin d'une infrastructure réseau plus agile et plus flexible. Ils laissent également entendre qu'ils procéderont à des investissements permettant de répondre aux besoins d'équipes maintenant largement éparpillées géographiquement.

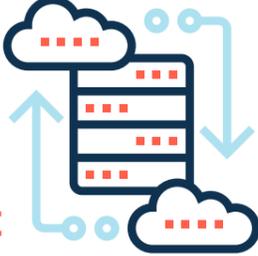
Au niveau mondial, **74% des décideurs prévoient de maintenir ou d'augmenter leurs investissements dans le SD-WAN ou le SD-Branch**, tandis que 20% seulement veulent les réduire.

Au niveau mondial, **74%** des décideurs prévoient de **maintenir ou d'augmenter leurs investissements dans le SD-WAN ou le SD-Branch** tandis que **20%** seulement veulent les réduire



En outre, **83% ont déclaré qu'ils augmenteront ou maintiendront leur investissement dans les réseaux basés sur le cloud.** Parmi eux, **38% prévoient même de l'augmenter.** Cela souligne son importance pour la gestion à distance à grande échelle lorsqu'il est difficile ou impossible pour les équipes d'être sur place. **Les infrastructures de commutation de campus (74%) et les réseaux de datacenter (81%)** devraient connaître des niveaux de rétention ou de croissance des investissements tout aussi élevés.

83% ont déclaré qu'ils **augmenteront ou maintiendront leur investissement dans les réseaux basés sur le cloud**



Parmi eux, **38%** prévoient même de l'augmenter

Avec la complexification des réseaux, les responsables informatiques ont besoin de **davantage d'outils pour surveiller l'activité et en exploiter les informations**, améliorant ainsi leur capacité à dépanner et à régler avec précision une infrastructure confrontée à une demande beaucoup plus importante qu'auparavant. **34% des sondés ont ainsi déclaré qu'ils prévoyaient d'augmenter leurs investissements dans l'analyse et l'assurance**, 48% de les laisser inchangés et seulement 15% de les diminuer.

34% des sondés ont ainsi déclaré qu'ils **prévoient d'augmenter leurs investissements dans l'analyse et l'assurance**

48% de les **laisser inchangés** et seulement **15%** de les **diminuer**

2 | LES PLANS D'INVESTISSEMENTS

Ils planifient également les besoins futurs et les augmentations de capacité, **plus d'un tiers d'entre eux prévoyant d'augmenter leurs investissements dans les technologies réseau basées sur l'intelligence artificielle (35%) et le Edge computing (33%), et seulement 17% prévoyant de réduire leurs investissements dans ces domaines.**

35%

prévoyant d'augmenter leurs investissements dans **les technologies réseau basées sur l'intelligence artificielle**

33%

prévoyant d'augmenter leurs investissements dans **le Edge computing**

17%

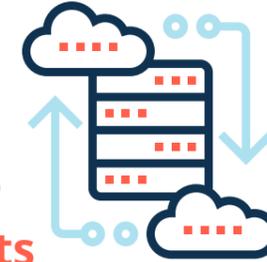
prévoyant de **réduire leurs investissements dans ces domaines**

Avec la charge croissante que représente la maintenance d'un espace de travail hybride pour les équipes informatiques, il n'est pas surprenant que beaucoup cherchent à investir dans l'automatisation de tâches répétitives, ce qui leur permet de rationaliser leur travail et de se concentrer sur de nouvelles priorités.

Au niveau mondial, la région APAC est en tête des intentions d'investissement, avec **45% des décideurs souhaitant augmenter leurs projets dans les réseaux cloud, contre 36% en Amérique et 32% dans la région EMEA.** Cela peut s'expliquer par le fait que les responsables informatiques APAC étaient plus susceptibles d'avoir qualifié comme « important » l'impact de la pandémie sur leurs employés (25% contre 20% en EMEA et en Amérique), ce qui reflète une plus grande perturbation du modèle commercial traditionnel qui, à son tour, exige un changement d'approche plus complet.

45%

en APAC augmenter leurs projets dans les réseaux cloud, contre



36%

en Amérique

32%

dans la région EMEA

De même, **44% des entreprises en APAC cherchent à investir davantage dans les technologies réseau basées sur l'IA** (contre 30% en Amérique et EMEA), et **41% dans l'Edge computing** (28% en Amériques et 29% en EMEA).

44%

des entreprises en APAC cherchent à investir davantage dans les technologies réseau basées sur l'IA



et

41%

dans l'Edge computing



Des proportions particulièrement élevées de décideurs **en Inde (59%), en Chine (48%), à Hong Kong (47%) et en Australie (46%) prévoient d'investir davantage dans les réseaux basés sur le cloud.**



3 | LES HABITUDES DE CONSOMMATION

Non seulement, les DSI envisagent de nouveaux investissements dans les technologies réseau favorisant la transition vers un espace de travail hybride mais ils adaptent également leur modèle de consommation pour ces solutions, afin de trouver des moyens de développer leur infrastructure informatique qui soient efficaces et abordables.

Interrogés sur les modèles de consommation qu'ils vont explorer à la lumière de la COVID-19, seuls **8% des sondés ont répondu qu'ils continueraient à investir uniquement en CapEx. En revanche, 55% ont déclaré qu'ils exploreraient un modèle d'abonnement (as-a-service) pour le matériel ou les logiciels, 53% un service managé clé en main pour le matériel/logiciel et 30% un crédit-bail.** Cela suggère un besoin évident de *flexibilité financière* dans un environnement difficile, ainsi qu'un désir des responsables informatiques de garantir la planification des dépenses et de réduire les coûts d'investissement initiaux.

8%
investir uniquement
en CapEx

55%
un modèle d'abonnement
(as-a-service) pour le
matériel ou les logiciels

53%
un service managé
clé en main pour le
matériel/logiciel

30%
un crédit-bail

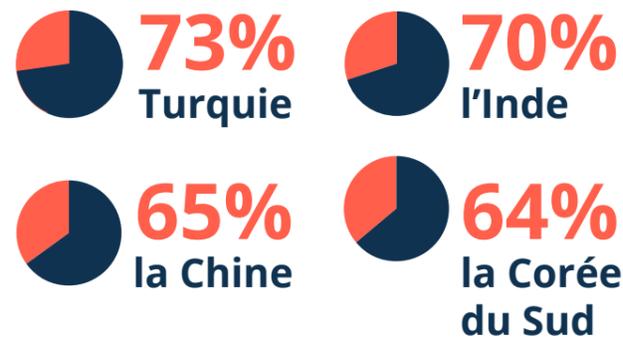
Là encore, on constate des différences significatives par région, avec **61% des décideurs en APAC se tournant vers l'abonnement, contre 52% en Amérique et 50% en EMEA.**

61%
en APAC
se tournant
vers l'abonnement,
contre



52% en Amérique **50%** en EMEA

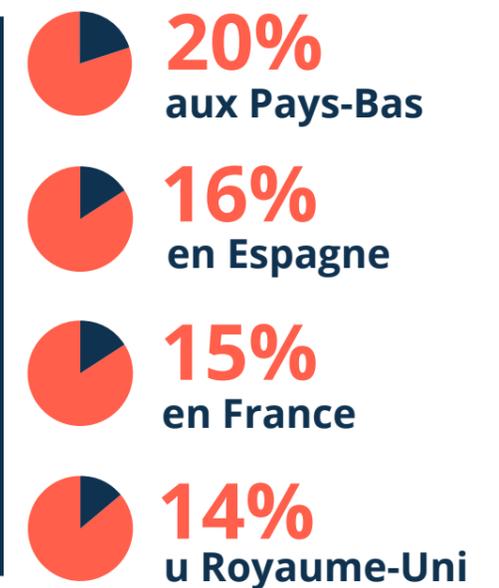
La Turquie (73%), l'Inde (70%), la Chine (65%) et la Corée du Sud (64%) sont en tête de cette tendance.



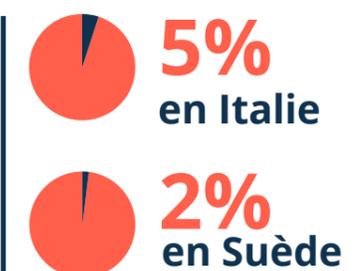
Ainsi, les personnes ayant signalé l'impact le plus important ne sont pas seulement les plus susceptibles d'investir davantage dans les nouvelles technologies, mais ils sont également plus enclins à poursuivre des modèles de consommation qui leur donnent un plus grand contrôle financier.

En revanche, les principaux **marchés européens** restent sur une approche plus traditionnelle: **une part supérieure à la moyenne des décideurs aux Pays-Bas (20%), en Espagne (16%), en France (15%) et au Royaume-Uni (14%) ont déclaré qu'ils continueraient à n'investir qu'en CapEx, tout comme 17% aux États-Unis.**

Les décideurs des marchés européens qui continueraient à faire des investissements CapEx uniquement



La tendance n'est cependant pas uniforme: seuls 5% en Italie et 2% en Suède resteront en CapEx à l'avenir, ce qui démontre que les variations existent aussi au sein des régions elles-mêmes.



3 | LES HABITUDES DE CONSOMMATION

Soulignant les implications financières des différents modèles de consommation, il est à noter que **66% des décideurs dans l'industrie hôtelière, fortement touchée, explorent désormais un modèle d'abonnement, devant les secteurs informatiques, technologiques et télécoms (58%) ainsi que l'éducation (57%). Seuls 2% des décideurs du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ont l'intention de continuer à investir uniquement dans les CapEx**, car le secteur est confronté à un environnement extrêmement difficile dans un monde de distance sociale et de demande consommateurs incertaine.

Explorer un modèle d'abonnement

66% hôtelière
58% informatiques, technologiques et télécoms
57% l'éducation

Continuez les investissements CapEx uniquement

2% l'hôtellerie

Cela peut également s'expliquer par le fait que, **sur les huit secteurs étudiés, l'hôtellerie et la restauration sont ceux qui ont adopté le plus lentement les solutions informatiques par abonnement à ce jour: 26% des solutions étant consommées à la demande en moyenne dans le secteur, contre 34% dans les autres secteurs.**

26% des solutions étant consommées à la demande en moyenne dans le secteur



contre **34%** dans les autres secteurs



L'effet cumulé de ces changements devrait marquer une **accélération rapide de l'adoption du système d'abonnement.**

Aujourd'hui, **24%** des responsables informatique estiment qu'ils **consomment au moins la moitié de leurs solutions informatiques « as-a-service »**

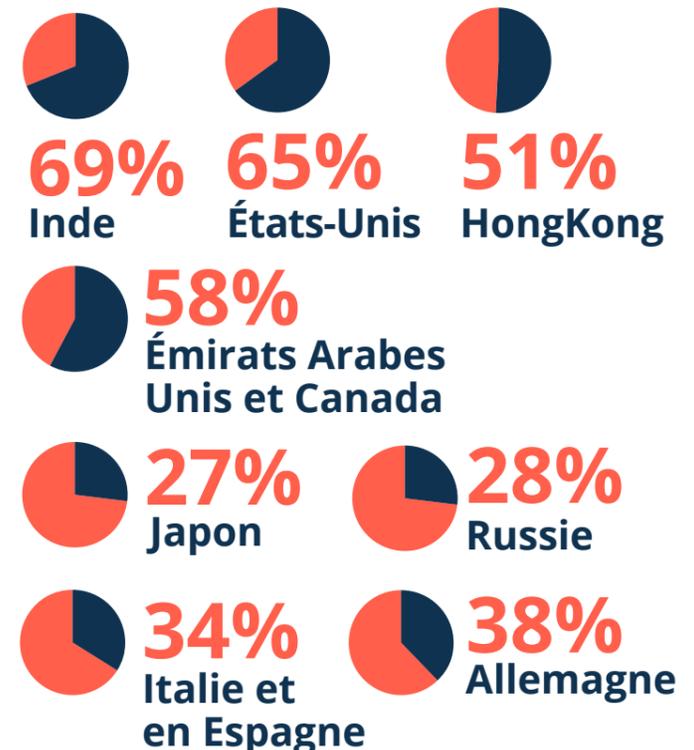
Lorsqu'on leur demande d'estimer la situation d'ici **12 à 24 mois, cette proportion passe à 41%**

soit une augmentation de près de **72%**



Dans le même laps de temps, la **proportion moyenne de toutes les solutions informatiques consommées par abonnement devrait augmenter de plus d'un tiers, passant de 34% à 46%.** La tendance du réseau « as-a-service » avait déjà été établie, mais cette enquête suggère qu'elle va fortement s'accélérer en raison des événements récents et du passage à un espace de travail hybride.

Cela sera particulièrement vrai dans cinq pays où les DSI ont déclaré qu'une majorité de solutions seront consommées « as-a-service » au cours des deux prochaines années: **Inde (69%), États-Unis (65%), Émirats Arabes Unis et Canada (58% chacun) et Hong Kong (51%).** En revanche, les abonnements atteindront des niveaux d'adoption moyens de seulement **27% au Japon, 28% en Russie, 34% en Italie et en Espagne et 38% en Allemagne.** Le modèle d'abonnement va se développer dans le monde entier, mais sa prévalence sera beaucoup plus importante dans certains pays que dans d'autres, car le modèle CapEx traditionnel conserve une certaine part de marché dans une poignée de marchés clés.



CONCLUSION

Les responsables informatiques ont déjà dû s'adapter rapidement aux nouveaux besoins des organisations opérant à distance. Cette enquête démontre que ce changement d'approche ne sera pas temporaire. Tout comme le passage à un espace de travail hybride est susceptible de devenir une réalité professionnelle à long terme - les besoins connexes en matière d'infrastructure réseau le rendant possible à travers une expérience exceptionnelle et sécurisée pour les employés quel que soit l'endroit d'où ils choisissent de travailler.

Alors que les DSI répondent à une nouvelle réalité qui les place à l'avant-garde de la reprise et de la résilience des entreprises, ils sont confrontés à un délicat exercice d'équilibre : mettre en place les nouvelles infrastructures et les outils nécessaires à cette transition, dans un environnement où chaque euro investi sera plus que jamais scruté en détail.

La nécessité d'un investissement généralisé mais prudent pousse les décideurs vers de nouveaux modèles de consommation comme les abonnements, les services managés et le crédit-bail. Aujourd'hui, les abonnements représentent à peine un tiers des solutions informatiques consommées, mais dans les deux prochaines années, ils seront presque majoritaires.

Ainsi, le monde post-pandémie ne se contentera pas de remodeler la nature de l'espace de travail et de l'infrastructure informatique qui le soutient. Il marquera également la prochaine étape de l'évolution du rôle du DSI, en tant que contributeur de plus en plus important à la continuité des activités, à l'agilité organisationnelle et surtout à la stabilité financière.

ABOUT ARUBA, A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE COMPANY

Aruba, a Hewlett Packard Enterprise company, is a leading provider of next-generation networking solutions for enterprises of all sizes worldwide. The company delivers IT solutions that empower organizations to serve the latest generation of mobile-savvy users who rely on cloud-based business apps for every aspect of their work and personal lives.

To learn more, visit Aruba at www.arubanetworks.com. For real-time news updates follow Aruba on Twitter and Facebook, and for the latest technical discussions on mobility and Aruba products visit Airheads Social at community.arubanetworks.com.



MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Aruba a chargé la société d'études de marché indépendante Vanson Bourne de mener une étude quantitative auprès de 2 400 décideurs informatiques en mai 2020 aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, aux Pays-Bas, en Espagne, en Italie, en Suède, en Russie, aux EAU, en Turquie, en Inde, à Singapour, au Japon, en Chine, en Corée du Sud, à Hong Kong, en Australie, au Brésil et au Mexique. Les répondants provenaient d'organisations comptant plus de 500 employés, dans les secteurs de l'éducation, des services financiers, du gouvernement, de la santé, de l'hôtellerie/restauration, de l'industrie, des technologies de l'information et de la vente au détail.

Tous les entretiens ont été menés selon un processus de sélection rigoureux à plusieurs niveaux, afin de s'assurer que seuls les candidats appropriés aient la possibilité de participer.

2,400
décideurs
informatiques
en mai 2020, en
21 des pays
d'organisations comptant
plus de 500 employés
dans
8 secteurs différents





aruba
a Hewlett Packard
Enterprise company