

## ► Conception d'un Cloud Privé: Offrir une Qualité Supérieure, Plus D'agilité et Réduire les Risques

Les organisations informatiques repensent leurs anciennes stratégies cloud. Elles doivent penser à la hiérarchisation des exigences des clients/utilisateurs commerciaux et internes afin d'adopter une approche correctement dimensionnée. Nous examinons les enjeux de la conception des services de cloud les plus souvent observés tout en mettant l'accent sur cinq notions fondamentales de services cloud sensés pour la gestion des données.



# ▶ TABLE DES MATIÈRES

UN CONSENSUS FLOU / 3

LES DÉFIS INTERNES DE LA SÉLECTION D'UN CLOUD / 4

LA CONCEPTION DU SERVICE CONDUIT À L'APPROCHE DU CLOUD / 6

UN: STRATÉGIE DE SERVICE / 6

DEUX: CONCEPTION DE SERVICE / 7

TROIS: TRANSITION DU SERVICE / 7

QUATRE: EXPLOITATION DU SERVICE / 7

CINQ: AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE / 7

LE CATALOGUE DE SERVICES CLOUD / 8

QUEL CLOUD : PUBLIC, PRIVÉ, HYBRIDE ? / 8

DÉVELOPPEMENT DU BON CONCEPT CLOUD / 8



## ► UN CONSENSUS FLOU

Il n'est pas surprenant de constater que le cloud computing a un impact important sur les entreprises et les organisations informatiques qui le soutiennent. Notre recherche<sup>1</sup> auprès de dirigeants informatiques en juin 2014 a montré que le cloud consomme déjà près de 45 pour cent du budget informatique moyen et que ce chiffre passera à près de 60 pour cent dans seulement deux ans. Voir l'illustration 1 ci-dessous.

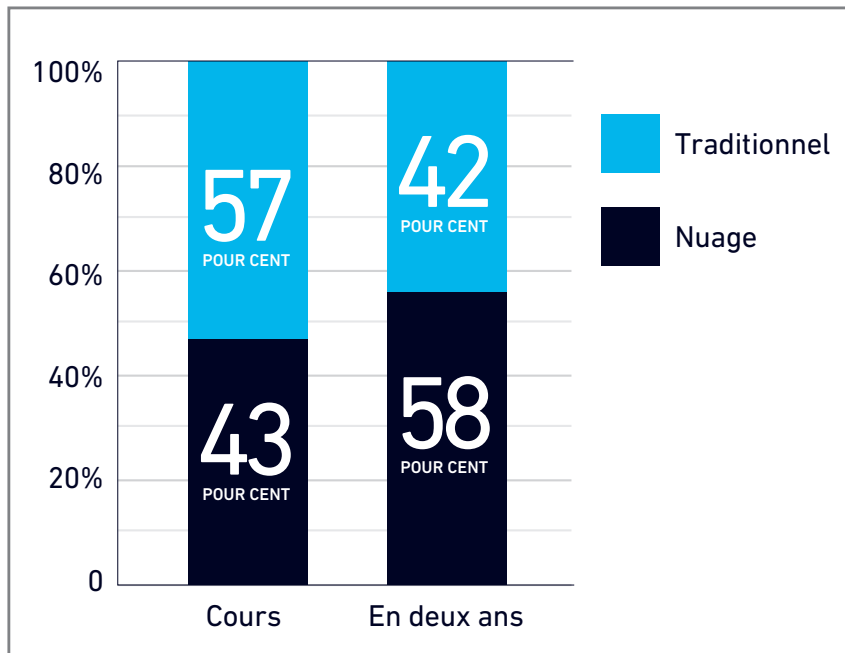


Illustration 1 – Allocation actuelle du budget informatique par environnement

Fonction de la personne à laquelle vous parlez dans votre organisation, le directeur des systèmes d'information, le directeur marketing, un responsable de coeur de métier (LOB - Line of Business) ou même le personnel informatique, le cloud est décrit différemment, ce qui rend le consensus difficile et le déploiement encore plus problématique. Si vous ne définissez pas clairement le cloud dans votre organisation, il devient extrêmement difficile de concevoir, déployer et exploiter une solution correctement. Ainsi, il est vital que toutes les parties prenantes, commerciales et technologiques, s'accordent sur les implémentations cloud et les résultats qui doivent être atteints avec le temps.

### ["The Keys to Private Cloud Success"](#)<sup>1</sup>

Découvrez comment les entreprises peuvent mieux tirer profit de la technologie de cloud privé, réduire les coûts et améliorer l'efficacité de l'infrastructure virtuelle avec Dave Bartoletti, analyste chez Forrester.

REGARDER



<sup>1</sup> Étude par sondage auprès des directeurs des systèmes d'information par CommVault, réalisée en ligne par IDG Research Services du 24 au 30 juin 2014, n=58 personnes interrogées, sélectionnées auprès du public Network World d'IDG. Aucune rétribution directe n'a été offerte pour leur participation. Les personnes interrogées devaient être de niveau directeur ou supérieur et travailler pour une entreprise de plus de 1 000 employés.

## ▶ LES DÉFIS INTERNES DE LA SÉLECTION D'UN CLOUD

Si on considère l'ambiguïté de la définition du cloud et du développement de facteurs de succès communs pour le cloud, il n'est pas surprenant de constater que de nombreux responsables informatiques sont soucieux au sujet de l'implémentation des conceptions cloud. L'illustration 2 ci-dessous est basée sur notre sondage de juin 2014<sup>2</sup> montrant que le coût total et l'intégration avec les approches de cloud public et traditionnelles constituent la principale inquiétude des dirigeants informatiques. Cependant, les réponses soulignent également d'autres inquiétudes importantes mais pour lesquelles des solutions existent, concernant la livraison réussie d'un cloud privé.

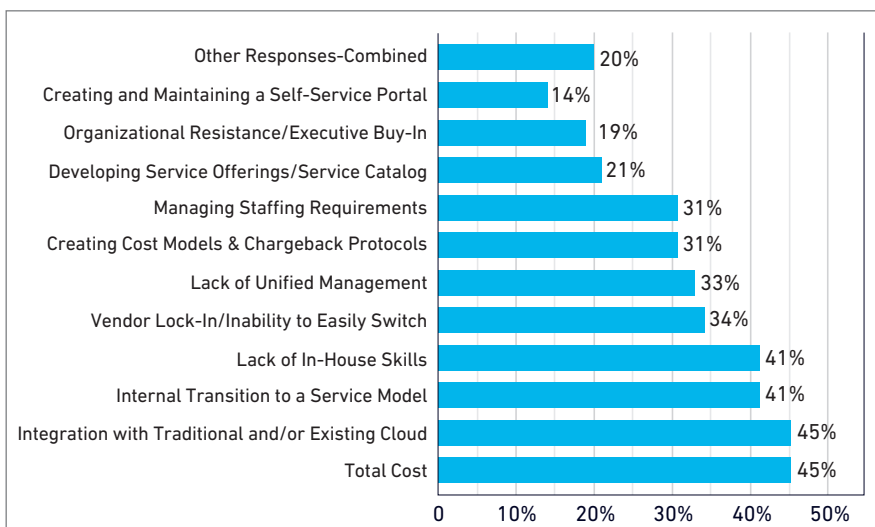


Illustration 2 – Les aspects des services du cloud privé suscitant le plus d'inquiétudes

De nombreux clients font confiance à CommVault pour le conseil stratégique concernant leurs plans pour le développement et l'implémentation de solutions cloud. À travers ces interactions, nous bénéficions d'une expérience directe avec les défis de la conception de services cloud. Nos observations, présentées dans le tableau 1 de la page suivante, ont une bonne corrélation avec les réponses à l'enquête de l'illustration 2. Par exemple, la réponse principale des directeurs concernant le coût total est reflétée dans notre observation selon laquelle les organisations informatiques tendent à donner la priorité aux coûts bruts par rapport à la valeur attendue d'une solution. Les économies offertes par les améliorations de processus et surtout le potentiel de création de revenus sont des avantages considérés comme trop incertains.

Cette confirmation est également reflétée par les inquiétudes concernant le manque de compétences internes que nous avons relevées. Nous entendons régulièrement des directeurs affirmer que leur personnel est tout simplement trop occupé pour se renseigner correctement sur la technologie cloud, et c'est encore plus vrai pour les alternatives organisationnelles, procédurières et commerciales impliquées dans le processus de sélection d'un cloud.

**“Private cloud requires significant focus on process and organizational transformation challenges- technology is not a key inhibitor.”**

THOMAS J. BITTMAN  
*Private Cloud Matures, Hybrid Cloud is Next, Gartner, Sept 6, 2013.*

Inquiétude ou défi observé	Description	Impact
Expérience du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables et équipes informatiques généralement exceptionnellement doués pour l'exploitation et le maintien d'un environnement informatique traditionnel.</li> <li>Personnel mal équipé pour mener des études adéquates permettant de prendre des décisions éclairées sur le cloud concernant les connaissances, l'architecture, les processus et les procédures des fournisseurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégies, conception et implémentations cloud sous-optimales.</li> <li>Opérations en cours ne répondant pas aux attentes des dirigeants.</li> </ul>
Le prix a la priorité sur la valeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avec les années, de nombreux professionnels en informatique ont été conditionnés pour présenter le CCV le plus bas possible ou montrer comment une solution permettra à une organisation d'économiser de l'argent, sans tenir compte des effets générateurs de revenus potentiels ou des coûts indirects</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le cloud propose le potentiel pour un CCV plus bas et une valeur commerciale accrue.</li> <li>En mettant trop l'accent sur les économies brutes, vous risquez de limiter les opportunités d'amélioration du RSI total offertes par votre stratégie cloud.</li> </ul>
Les propriétaires d'entreprises ne participent pas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les organisations informatiques traditionnelles ont pris l'habitude de proposer des solutions presque finales aux dirigeants pour obtenir leur approbation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les clients cloud se soucient des résultats qui soutiennent leur entreprise, et non des fonctionnalités intéressantes mais inutilisées.</li> <li>Ils exigent plus d'influence sur la conception et le développement des services qu'ils consomment.</li> <li>Ignorer les propriétaires de l'entreprise met considérablement à risque les résultats et les responsables informatiques qui suivent cette approche.</li> </ul>
Priorité à la technologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les professionnels de l'informatique développent des comparaisons fonctionnalité par fonctionnalité complexes des solutions de différents fournisseurs dans le but de sélectionner la meilleure solution cloud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les questions humaines et de processus qui constituent le coeur du service doivent être intégrées de force dans une technologie.</li> <li>Le résultat ne répond pas aux attentes</li> </ul>
Facturation/ Modèles de coût	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les coûts moyens sont modélisés sur un horizon de trois à cinq ans, avec une compréhension limitée des achats en cours de cycle, des changements liés à la maintenance, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une des caractéristiques les plus demandées pour le cloud par les consommateurs professionnels est de pouvoir payer en fonction de l'utilisation.</li> <li>Une tarification efficace et compétitive pour les services cloud nécessitera des méthodologies de coûts plus précises et flexibles.</li> </ul>

Tableau 1 - Défis observés par les clients lors de la conception de services cloud

## ▶ LA CONCEPTION DU SERVICE CONDUIT À L'APPROCHE DU CLOUD

La menace courante rencontrée avec les défis du cloud présentés ci-dessus est que les organisations informatiques traditionnelles ont tendance à se focaliser sur la technologie/le produit plutôt que sur les résultats/clients. Heureusement pour les concepteurs de services cloud au sein d'une organisation informatique, ils ont l'avantage d'avoir un nombre limité de clients bien définis et facilement accessibles pour lesquels ils peuvent offrir des services. Ainsi, avant de commencer une étude sur une technologie ou un vendeur, l'organisation informatique doit comprendre son client (consommateur commercial ou d'application) en découvrant, documentant et hiérarchisant ses exigences commerciales.

L'analogie suivante peut être faite : les organisations informatiques fonctionnent traditionnellement comme un constructeur de maisons proposant des maisons personnalisées avant de parler au client de ses besoins. Le client n'est pas satisfait par la maison alors que le constructeur ne comprend pas l'origine de ce mécontentement. Ils ont construit la meilleure maison qu'ils pouvaient bâtir. Mais ce n'était tout simplement pas ce que le client voulait ou dont il avait besoin.

Aucune organisation informatique chargée d'offrir des services cloud ne veut être dans la position de ce constructeur de maisons. Pour éviter cette situation, il faut clairement définir les besoins commerciaux des clients, puis développer le service et assembler les technologies qui soutiennent les offres de service.

Les services de conseil de CommVault proposent un processus basé sur ITIL, en cinq étapes pour la conception de services cloud, qui aligne les exigences commerciales, les besoins des clients et la technologie. Vous trouverez ci-dessous une brève description de chaque étape.

### UN: STRATÉGIE DE SERVICE

Comprendre ce qui compte vraiment pour l'entreprise est vital. Cependant, lors du développement d'une stratégie de service, l'informatique doit aligner ses principes aux valeurs commerciales. Cet alignement est le fondement de la conception de tous les services suivants et sert de guide lorsque des obstacles surgissent. Par exemple, si une exigence est d'adapter rapidement les services aux conditions commerciales, alors les solutions de cloud public à bas coût peuvent ne pas être la bonne réponse car elles n'offrent pas ou peu de possibilités de personnalisation de leurs solutions.

“Les services de conseil de CommVault proposent un processus basé sur ITIL, en cinq étapes pour la conception de services cloud, qui aligne les exigences commerciales, les besoins des clients et la technologie.”

## DEUX: CONCEPTION DE SERVICE

Décrit chaque aspect du service du point de vue des processus d'entreprise et de la technologie, notamment:

- Les offres de service- Décrit les offres concrètes de façon compréhensible pour le client, avec des options récurrentes ou uniques.
- La facturation et le modèle de coûts - Au final, une facture doit être générée pour la rétrofacturation ou les vérifications administratives. Cela peut être une lourde tâche pour des groupes fonctionnels qui n'ont jamais travaillé de cette manière auparavant. Les considérations principales comprennent : le système de facturation, les rapports, la fréquence de facturation et les destinataires.
- Les rapports- Articulez les bonnes informations à présenter selon le rôle de l'environnement, par exemple du point de vue d'un dirigeant par rapport à un utilisateur expérimenté.
- La pipeline du service- Concevez pour l'avenir, mais tous les services (et options) ne peuvent pas être livrés lors du lancement du service. Ainsi, vous devez prévoir une feuille de route détaillant ce qui sera proposé ensuite pour le service.

## TROIS: TRANSITION DU SERVICE

Les vérifications et équilibrages sont un élément essentiel de la conception et du déploiement des services. Comme avec toute solution technique, la plateforme de services cloud doit être intégrée à la structure de gestion du changement de l'entreprise, à son cycle de publication/sa gestion des correctifs et à une évaluation de préparation à la transition pour assurer que le lancement du service sera réussi.

## QUATRE: EXPLOITATION DU SERVICE

De nouveaux rôles, tâches et changements organisationnels seront nécessaires pour soutenir les nouveaux services. Il est important de détailler toutes les tâches récurrentes et nécessaires, et de les faire correspondre à des rôles spécifiques. Ainsi, le personnel et la direction pourront comprendre comment les tâches seront accomplies.

## CINQ: AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE

L'environnement commercial et les technologies changent constamment, et vos services cloud doivent en faire de même si l'agilité fait partie de vos priorités. Il est également important de définir des indicateurs clés de performance (ICP) cohérents avec votre stratégie de service afin de mesurer correctement le succès. Ainsi, prévoyez des rencontres régulières avec les propriétaires d'entreprise pour analyser les ICP et ajuster les offres de service pour vous aligner aux besoins commerciaux.

[Une implémentation de cloud privé réussie commence par une bonne conception.](#) <sup>ii</sup>

Découvrez-en davantage dans la fiche technique: Conception de services cloud privé pour la gestion des données

TÉLÉCHARGER



## ► LE CATALOGUE DE SERVICES CLOUD

Le résultat des cinq étapes évoquées ci-dessus sera regroupé dans un catalogue de services qui sera utilisé par le personnel informatique et la direction de l'entreprise. Il est important de documenter les décisions de conception et les compromis, car aucune solution ne peut tout proposer à tout moment. Alors que les consommateurs professionnels demanderont forcément pourquoi les services sont déployés d'une certaine manière, le catalogue de services est une référence précieuse pour présenter la valeur et recevoir les retours nécessaires à l'amélioration continue.

## ► QUEL CLOUD : PUBLIC, PRIVÉ, HYBRIDE ?

À travers ce document, nous avons volontairement évité les distinctions entre cloud public, privé et hybride car nous estimons que cela créerait un traitement inégal pour des services qui sont conçus pour être les acteurs principaux de l'entreprise. La plupart des clients déploieront un mélange de types de services cloud : public, privé et hybride. Nous avons noté une tendance avec des entreprises qui se précipitent vers le cloud public, réalisent qu'elles n'atteignent pas leurs objectifs et reviennent à des approches plus traditionnelles de prestation informatique.

Aujourd'hui, les organisations approchent la conception de services informatiques d'abord sur la base d'une plateforme cloud privée, puis intègrent de nouvelles technologies en fonction des ICP. Par exemple, la sauvegarde en tant que service (BaaS - Backup as a Service) est un service cloud de base courant, car il est considéré comme une implémentation simple et à faible risque. Cela commence habituellement par des services sur site uniquement. Pour plus d'informations sur la BaaS, lisez notre fiche technique<sup>ii</sup>.

Lorsque les organisations comprennent mieux leurs besoins et cherchent à améliorer les ICP, elles commencent à intégrer des services de cloud public, comme le stockage sur cloud public à bas prix pour réduire les coûts et améliorer les niveaux de service. Avec le temps, la technologie ou le type de cloud perd de l'importance, et l'accent est mis sur l'amélioration des ICP du service faisant partie de leur stratégie de service. Donner la priorité aux clients et mesurer le succès sont des aspects fondamentaux d'une approche basée sur le service pour le développement d'un cloud aligné aux besoins commerciaux, là où l'informatique traditionnelle accorde davantage d'importance à la technologie.

## ► DÉVELOPPEMENT DU BON CONCEPT CLOUD

Le logiciel Simpana® et les services de CommVault excellent dans la conception de systèmes cloud. Nos organisations de conseil et



de services professionnels sont experts quand il s'agit d'aider les entreprises à définir leurs besoins en services cloud, concevoir une gestion des données efficace et flexible et travailler main dans la main pour implémenter et administrer un environnement moderne de gestion des données basé sur le cloud. Les experts en conseil de CommVault tirent profit de leurs années d'expérience combinées auprès de milliers de clients similaires pour assurer une expérience client et des résultats exceptionnels.

Nos consultants sont des conseillers fiables qui aident les clients à comprendre leur environnement actuel, à visualiser un état futur pragmatique et à développer des architectures et des processus afin d'accomplir leurs objectifs. Nous aidons nos clients lors de leur parcours transformationnel à l'aide de méthodes de conseil éprouvées dans le domaine de la protection moderne des données, de l'archivage et de la conformité, de la récupération après sinistre et de l'optimisation des opérations. Nous aidons nos clients à concevoir, créer et exploiter l'environnement moderne optimal de gestion des données et des informations pour leur entreprise.

Si vous souhaitez savoir comment CommVault peut vous aider à concevoir le portefeuille de services cloud privé de votre entreprise pour la gestion des données, visitez [CommVault.com](http://CommVault.com) ou contactez [ConsultingServices@commvault.com](mailto:ConsultingServices@commvault.com) pour lancer la conversation et découvrir ce que les services de conseil de CommVault peuvent faire pour vous

## ▶ RESOURCES

- i [commvault.com/resource-library/5445a1f5990ebbbd71000e89/forrester-video-the-keys-to-private-cloud-success.mp4](http://commvault.com/resource-library/5445a1f5990ebbbd71000e89/forrester-video-the-keys-to-private-cloud-success.mp4)
- ii [commvault.com/resource-library/54466d51096e133eff0006ea/private-cloud-for-data-management.pdf](http://commvault.com/resource-library/54466d51096e133eff0006ea/private-cloud-for-data-management.pdf)

▶ Pour en savoir plus sur les services professionnels de CommVault, consultez [commvault.com/architecture-design](http://commvault.com/architecture-design).

© 2015 Commvault Systems, Inc. All rights reserved. Commvault, Commvault and logo, the "C hexagon" logo, Commvault Systems, Solving Forward, SIM, Singular Information Management, Simpana, Simpana OnePass, Commvault Galaxy, Unified Data Management, QiNetix, Quick Recovery, QR, CommNet, GridStor, Vault Tracker, InnerVault, QuickSnap, QSnap, Recovery Director, CommServe, CommCell, IntelliSnap, ROMS, Commvault Edge, and CommValue, are trademarks or registered trademarks of Commvault Systems, Inc. All other third party brands, products, servicenames, trademarks, or registered service marks are the property of and used to identify the products or services of their respective owners. All specifications are subject to change without notice.

**COMMVAULT** 



▶ PROTECT. ACCESS. COMPLY. SHARE.

COMMVAULT.COM | 888.746.3849 | GET-INFO@COMMVAULT.COM  
© 2015 COMMVAULT SYSTEMS, INC. ALL RIGHTS RESERVED.