

INPUT

---

RESEARCH REPORT

---

Evaluation des Opportunités  
de Services Micros et LANs  
France, 1997



1 9 9 7

---

---

# **Evaluation des Opportunités de Services Micros et LANs France, 1997**



Avec INPUT, les Directions Générales, impliquées sur les marchés des technologies de l'information, prennent des décisions plus rapides et optimales. Depuis 1974, utilisateurs et fournisseurs bâtissent leurs réflexions stratégiques et engagent leurs actions à partir des données, des analyses et des recommandations délivrées par INPUT, société internationale spécialisée sur les marchés des logiciels et services. N'attendez plus pour tirer parti, vous aussi, des connaissances et de l'expertise mondiale d'INPUT. Contactez-nous.

### PROGRAMMES EN SOUSCRIPTION

- **Information Services Markets**
  - Données mondiales et nationales
  - Analyses par secteur d'activité
- **Systems Integration and Business Process Change**
- **Client/Server Applications and Directions**
- **IT Outsourcing Opportunities**
- **Information Services Vendor Profiles and Analysis**
- **EDI/Electronic Commerce**
- **U.S. Federal Government IT Markets**
- **IT Customer Services Directions**
- **Interactive Communications Services**
- **Multimedia Opportunities**

### COMPOSANTES DES PROGRAMMES

- Etudes de marché  
(plus de 100 titres par an)
- Bulletins de recherche sur les principaux enjeux, tendances, ...
- Projections à 5 ans
- Analyse de la concurrence
- Accès aux experts consultants
- Hotline

### BASES DE DONNEES

- **Software and Services Market Forecasts Europe**
- **Software and Services Vendors**
- **U.S. Federal Government**
- **Commercial Application LEADS**

### ETUDES SPECIFIQUES

Pour les offreurs

- **Stratégie de marché**
- **Analyse d'opportunités**
- **Etude de satisfaction**
- **Positionnement**
- **Conseil en acquisition**

Pour les utilisateurs

- **Evaluation de fournisseurs**
- **Scenario d'outsourcing**
- **Opportunités de marché**
- **Aide à la planification**
- **Analyse comparée d'utilisateurs**

### AUTRES SERVICES

- Présentations, conférences
- Conseil Fusion/Acquisition
- Recherche de partenaires
- Newsletters

## INPUT WORLDWIDE

### Frankfurt

Perchstaetten 16  
D-35428 Langgöns  
Germany  
Tel. +49 (0) 6403 911 420  
Fax +49 (0) 6403 911 413

### London

Cornwall House  
55-77 High Street  
Slough, Berkshire  
England  
Tel. +44 (0) 1753 530444  
Fax +44 (0) 1753 577311

### New York

400 Frank W. Burr Blvd.  
Teaneck, NJ 07666  
U.S.A.  
Tel. 1 (201) 801-0050  
Fax 1 (201) 801-0441

### Paris

24, avenue du Recteur  
Poincaré  
75016 Paris  
France  
Tel. +33 (0) 1 46 47 65 65  
Fax +33 (0) 1 46 47 69 50

### San Francisco

1881 Landings Drive  
Mountain View  
CA 94043-0848  
U.S.A.  
Tel. 1 (415) 961-3300  
Fax 1 (415) 961-3966

### Tokyo

6F#B, Mitoshiro Bldg.,  
1-12-12, Uchikanda  
Chiyoda-ku, Tokyo  
101 Japan  
Tel. +81 3 3219-5441  
Fax +81 3 3219-5443

### Washington, D.C

1921 Gallows Road  
Suite 250  
Vienna, VA 22182  
U.S.A.  
Tel. 1 (703) 847-6870  
Fax 1 (703) 847-6872

# Champ de l'étude

La décennie des années 90 est marquée par une importance grandissante de l'informatique distribuée dans le système d'information des entreprises, en particulier grâce à l'expansion des réseaux.

Dans cet environnement fortement concurrentiel, les prestataires éprouvent des difficultés à trouver et tirer profit des opportunités de services qui se présentent sur le marché des services autour des environnements distribués.

Les offres de services autour de ces environnements étant désormais structurées, la majorité des prestataires cherche à se focaliser sur les services à forte valeur ajoutée pour pallier la réduction des marges dérivées de la maintenance.

Se différencier de son concurrent devient l'élément clé de succès et de réussite sur ce marché.

L'objectif de ce rapport est de :

- présenter l'évolution des pratiques et des besoins des entreprises en matière de services micros et LANs,
- proposer des axes de développement des services délivrés,
- évaluer la notoriété des offreurs et la perception qu'ont les entreprises des prestataires,
- identifier les segments de marché à fort potentiel de croissance,
- dégager les perspectives de développement du marché,
- identifier les freins et moteurs du marché.

Etude réalisée par

INPUT  
24 avenue du Recteur Poincaré  
75016 Paris, France

**Customer Services and Support —  
Programme Monde**

***Evaluation des Opportunités de Services Micros  
et LANS - France, 1997***

Copyright © 1997 d'INPUT. Tous droits réservés. Imprimé en Angleterre.

Toute adaptation, reproduction, diffusion même partielle des informations contenues dans cette étude ainsi que leur stockage dans des bases de données est formellement interdit, sauf accord de l'éditeur.

Les informations contenues dans ce rapport sont la propriété d'INPUT.

Le Client convient de conserver confidentielles ces informations et de s'assurer qu'elles ne seront utilisées que par les employés du Client, à l'intérieur de l'Entreprise du Client et ne seront en aucun cas communiquées à aucune autre organisation et/ou individu, y compris la Maison-Mère, les agences ou filiales, sans le consentement écrit d'INPUT.

Le Client accepte de contrôler l'accès aux informations fournies pour empêcher toute divulgation non autorisée constituant une infraction au présent accord.

INPUT apporte tout le soin possible à la préparation des informations délivrées dans le cadre du présent accord et estime que les informations présentées sont correctes. Cependant, INPUT ne peut être tenue pour responsable d'aucune perte ou frais qui pourrait résulter d'une omission ou d'une inexactitude dans les informations fournies.

SC17F • 781 • 1997

# Table des Matières

<b>I</b>	<b>Introduction</b>	<b>1</b>
	A. Objectifs	1
	B. Méthodologie	2
	C. Présentation des échantillons	3
	D. Structure du rapport	7
	E. Définitions	9
	F. Autres études INPUT	12
<b>II</b>	<b>Résumé</b>	<b>13</b>
	A. Le marché des services autour des environnements distribués en croissance de 10% par an	13
	B. Facteurs de croissance et freins du marché	15
	C. De la nécessité de mieux se différencier	16
	D. Le choix de Windows NT crée de nouvelles opportunités	18
<b>III</b>	<b>Pratiques des entreprises françaises</b>	<b>19</b>
	A. Une progression soutenue du déploiement de nouveaux environnements	19
	1. Poursuite de la croissance des parcs	21
	2. Volonté des entreprises de rajeunir leur parc	23
	3. Accélération de la mise en réseau	24
	B. Les entreprises prennent conscience de l'enjeu de la maîtrise des coûts et des budgets	25
	1. Une meilleure connaissance de la décomposition des coûts	25
	2. Une inversion de la ventilation budgétaire	26

C.	Des contrats qui évoluent en phase avec l'activité de l'entreprise	28
1.	Prise en compte de la variabilité des parcs	28
2.	Maintenance, installation et support : fonctions facilement confiées aux prestataires	30
3.	Une ouverture au financement	34

---

<b>IV</b>	<b>Notoriété et choix des prestataires</b>	<b>35</b>
A.	De la nécessité de mieux se différencier sur le marché	35
1.	Une meilleure appréciation générale des prestataires	35
2.	Les constructeurs mieux notés par les entreprises	38
3.	Mainteneurs et constructeurs en tête des citations	39
4.	Les sociétés de services doivent réaffirmer leur position	40
B.	Raisons de l'externalisation des services micros et LANs	41
1.	Se recentrer sur son métier et externaliser les tâches « non critiques »	41
2.	Manque de ressources et de compétences en interne dans les entreprises	42
C.	Un marché mature propice au développement d'offres spécifiques	45
1.	Multiplicité des prestataires vaut complexité du marché	45
2.	Développer une spécialité pour offrir un service à plus forte valeur ajoutée	47

---

<b>V</b>	<b>Perspectives de développement du marché</b>	<b>49</b>
A.	Le marché des services autour des environnements distribués en croissance de 10% par an	49
1.	Un marché de 28 milliards de francs en 2001	49
2.	Un marché porté par les services réseaux, le help-desk et le conseil	50
B.	L'administration de réseaux : gisement d'opportunités de services	51
1.	Volonté des entreprises de mutualiser les services grâce aux téléservices	52
2.	L'administration des réseaux devenue une fonction clé	53
3.	Unanimité sur la nécessaire sécurisation des procédures	54
4.	Internet et intranet : de nouveaux services en perspective	55

C.	Un marché des services de help-desk en pleine croissance	57
1.	Emergence de nouvelles opportunités de services	57
2.	La volonté des entreprises de garder la main sur le point de contact avec les utilisateurs finals	58
D.	Facteurs de croissance et freins du marché	60
E.	Futures opportunités pour les services micros et LANs	61
1.	Le choix de Windows NT crée de nouvelles opportunités	61
2.	La réduction du « coût de possession » grâce aux Network Computers	61

---

## **Annexe**

A	Questionnaire	63
B	Glossaire	75
C	Index	79

# Tableaux & Figures

---

## I

Figure I-1	Structure de l'échantillon des entreprises par secteur d'activité, 1995-1996	4
Figure I-2	Structure de l'échantillon suivant le profil des responsables interrogés, 1996	5
Figure I-3	Les entreprises suivant la taille de leur parc de micros, 1996	6
Tableau I-1	Les principaux modes de recours à du support externe pour la micro et les réseaux locaux	10
Figure I-4	Principaux services délivrés autour des micros et des réseaux locaux	11

---

## II

Figure II-1	Le marché des services autour des environnements distribués - France, 1996-2001	13
Tableau II-1	Taille et croissance du marché des services autour des environnements distribués par segment de marché - France, 1996-2001	14
Figure II-2	Notoriété des prestataires et perception par les entreprises - France, 1996	16
Figure II-3	Proportion des entreprises interrogées qui ont ou auront un parc de serveurs Windows NT - France, 1996-2001	18

---

## III

Figure III-1	Evolution comparée de la taille des parcs, de micros LANs et serveurs dans les entreprises interrogées - France, 1995-2001	20
Figure III-2	Proportion des entreprises interrogées qui ont ou auront un parc de serveurs windows NT, 1996-2001	22
Figure III-3	Evolution de la proportion des micros de plus de trois ans dans les entreprises interrogées, 1996	23

Figure III-4	Stratégie d'intégration de la micro informatique dans le système d'information, 1996	24
Figure III-5	Evolution du budget informatique total des entreprises et de ses composantes, 1995-1996	26
Figure III-6	Evolution de la structure des budgets micros et réseaux locaux, 1996-2001	27
Figure III-7	Evolution des contrats par type de fonction externalisée, 1995-1996	29
Figure III-8	Pratique des entreprises en matière de services autour des environnements distribués, 1996	30
Figure III-9	Pratique des entreprises pour les services autour des micros, réseaux et serveurs, 1997	32
Tableau III-1	Raisons du recours à un prestataire - France, 1996	33

---

## IV

Figure IV-1	Evolution de la notoriété des prestataires et de leur perception par les entreprises, 1995-1996	36
Figure IV-2	Notoriété des prestataires et perception par les entreprises, 1996	37
Figure IV-3	Les 10 prestataires les mieux perçus par les entreprises, 1996	38
Figure IV-4	Les 10 prestataires les plus cités par les entreprises, 1996	39
Figure IV-5	Notoriété des sociétés de services	40
Figure IV-6	Les services micros et LANs les plus volontiers externalisés, 1997	41
Figure IV-7	Raisons du recours à un prestataire de services micros, 1997	42
Figure IV-8	Evaluation des 11 principales raisons du recours à un prestataire externe pour les services micros et réseaux locaux, 1997 (1)	43
Figure IV-9	Evaluation des 11 principales raisons du recours à un prestataire externe pour les services micros et réseaux locaux, 1997 (2)	44
Figure IV-10	Volonté des entreprises de garder la multiplicité de prestataires, 1997	45

---

**V**

Figure V-1	Le marché des services autour des environnements distribués - France, 1996-2001	49
Tableau V-1	Taille et croissance du marché des services autour des environnements distribués par segment de marché - France, 1996-2001	50
Figure V-2	Stratégie des entreprises en matière de téléservices, 1995-1996	52
Figure V-3	Stratégie des entreprises pour l'administration des LANs, 1995-1996	53
Figure V-4	Stratégie des entreprises pour la sécurisation des procédures, 1995-1996	54
Figure V-5	Stratégie internet/intranet des entreprises, 1996	55
Figure V-6	Pratiques des entreprises en matière de formation et de services help-desk, 1996	58



# Introduction

## A

---

### Objectifs

Cette étude est élaborée à partir des résultats des entretiens menés auprès de 40 entreprises françaises interrogées dans le cadre du PANEL INPUT en 1995 et en 1996.

Son objectif est de :

- présenter l'évolution des pratiques et des besoins des entreprises en matière de services micros et LANs,
- mieux appréhender les stratégies des entreprises face aux nouvelles technologies et au développement de services associés,
- analyser la notoriété des offreurs et la perception qu'ont les entreprises des prestataires,
- identifier les segments de marché à fort potentiel de croissance,
- dégager les perspectives de développement du marché,
- identifier les freins et moteurs du marché.

**B****Méthodologie**

La collecte des informations ayant servi de base à cette étude a été réalisée à partir de deux sources principales :

**1. Recherche documentaire générale**

Celle-ci a été menée à partir du fonds documentaire d'INPUT qui rassemble des articles et des documents spécifiques aux marchés des services informatiques et plus particulièrement ceux liés aux environnements distribués.

Ce fonds contient également l'ensemble des études publiées par INPUT aux Etats-Unis, en Europe et en France.

**2. Recherche approfondie auprès des utilisateurs**

L'analyse du marché des services autour des environnements micros et LANs réalisée par INPUT repose sur 2 échantillons distincts :

- 40 entreprises françaises issues du PANEL d'INPUT interrogées en 1995 et 1996. Cet échantillon a permis de :
  - observer les évolutions dans le comportement des entreprises,
  - comparer les taux de croissance annoncés,
  - préciser ou confirmer les définitions de stratégies.
- 50 entreprises françaises interviewées au premier trimestre 1997, afin de connaître leurs pratiques générales vis-à-vis de leur informatique distribuée.

Pour les deux échantillons utilisés, l'analyse présentée dans cette étude repose sur des entretiens téléphoniques.

**C****Présentation des échantillons**

La présentation de l'échantillon des 40 entreprises issues du PANEL INPUT est décomposée de la manière suivante :

- structure de l'échantillon selon le secteur d'activité des entreprises,
- selon le profil des personnes interviewées,
- selon la taille des parcs de micros et de LANS.

**1. Présentation générale des entreprises interviewées**

INPUT a regroupé les entreprises du secteur banques/finance et les assurances du fait des similitudes constatées dans leur approche vis-à-vis des services.

Les industries de fabrication recouvrent la fabrication de machines et d'équipements, la métallurgie, les industries de papier-carton, l'imprimerie, etc.

Les industries de transformation comprennent les industries extractives, agricoles et alimentaires, le textile, etc.

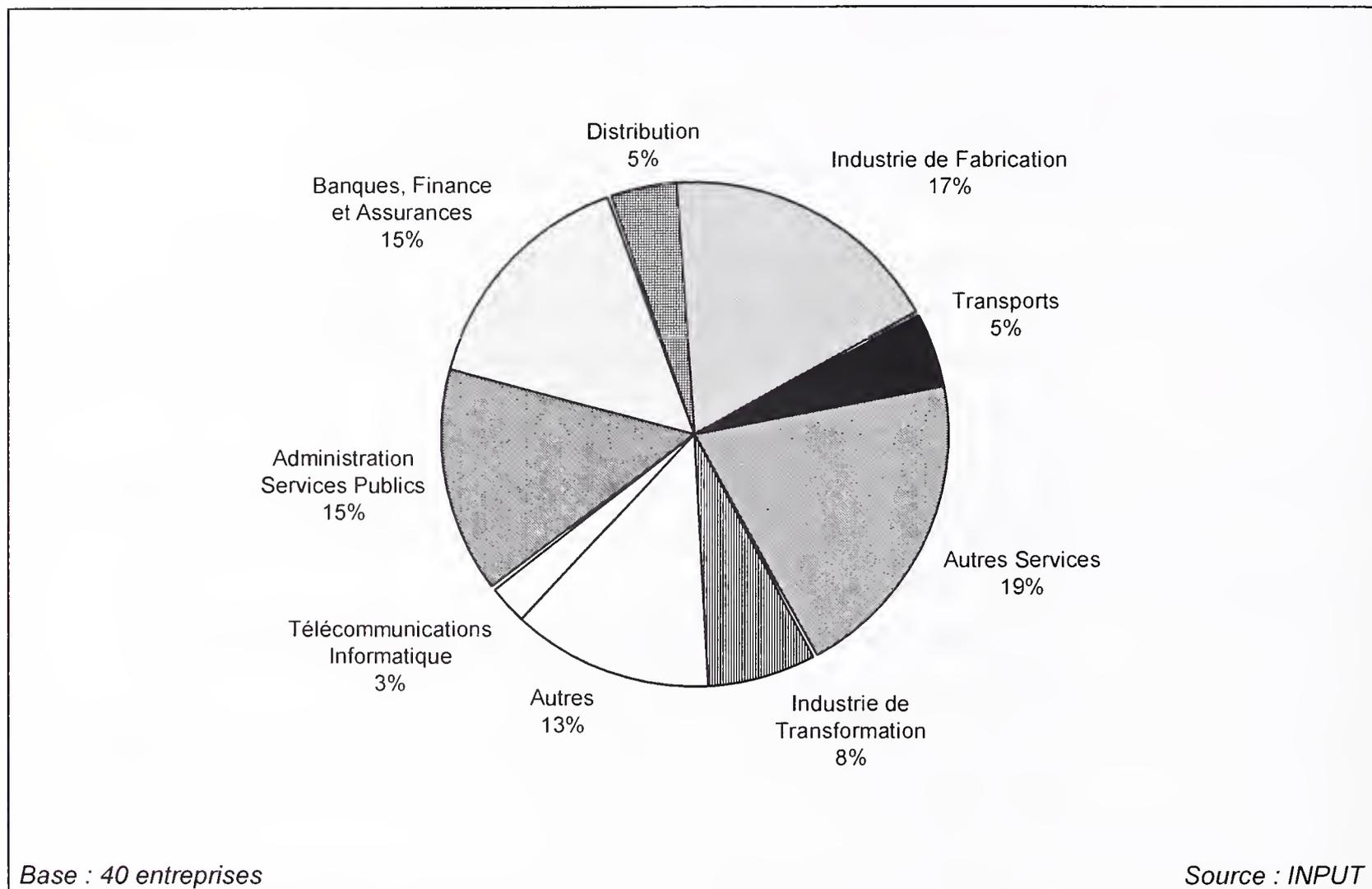
Le secteur des transports s'adresse aussi bien aux entreprises du privé que du public.

Les autres secteurs incluent les services divers (non publics), l'industrie du bâtiment et des travaux publics (BTP), l'éducation, la santé, la recherche, les associations à but non lucratif, etc.

La Figure I-1 suivante présente la structure de l'échantillon par secteur d'activité des entreprises interrogées.

Figure I-1

**Structure de l'échantillon des entreprises  
par secteur d'activité, 1995-1996**

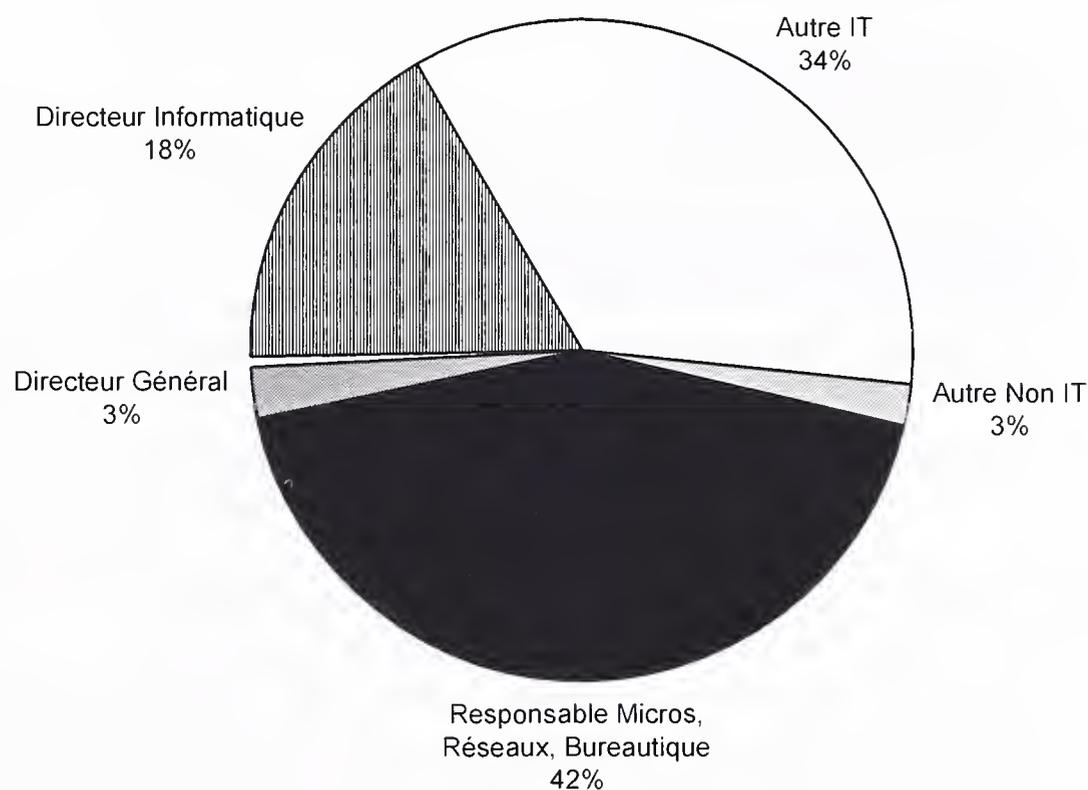


## 2. Profils des responsables interrogés

Les responsables interviewés sont tous directement impliqués dans les choix relatifs aux technologies de l'information de l'entreprise. Il s'agit de directeurs informatiques, responsables micros, réseaux ou de la bureautique, de directions utilisateurs, etc.

Figure I-2

### Structure de l'échantillon suivant le profil des responsables interrogés, 1996



Base : 40 entreprises

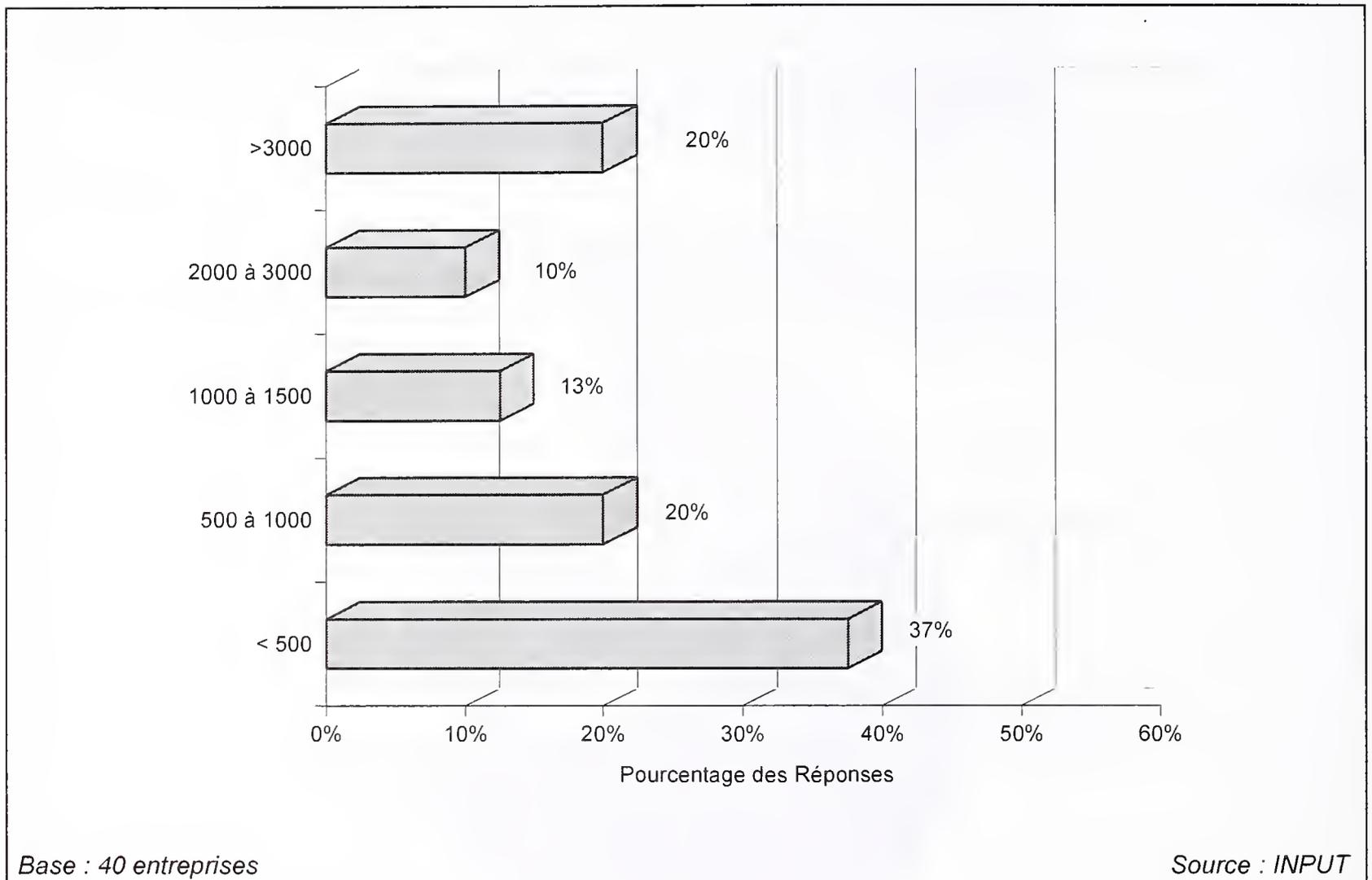
Source : INPUT

## 3. Structure des parcs de micros et de réseaux locaux

Les tailles des parcs de micros et de réseaux locaux restent très diverses. Elles vont de moins de 100 machines pour le plus petit parc à environ 20 000 machines pour le plus important.

La plus forte représentativité concerne les parcs de micros inférieurs à 2 000 machines (plus de 50% de l'échantillon).

Figure I-3

**Les entreprises suivant la taille de leur parc de micros, 1996**

Pour les parcs de réseaux locaux, 50% des entreprises interrogées disposent de moins de 10 LANs (Local Area Networks). Ces réseaux sont très dépendants de la structure organisationnelle de l'informatique - distribuée ou non - de l'activité de l'entreprise et de sa couverture géographique (dispersion des sites).

## D

---

### Structure du rapport

Le rapport est structuré en cinq grandes parties, après cette introduction qui forme le chapitre I :

- le chapitre II présente la synthèse des principaux résultats de l'étude,
- le chapitre III analyse l'évolution des pratiques des entreprises vis-à-vis des services micros et LANS,
- le chapitre IV étudie l'environnement concurrentiel (la notoriété des prestataires actifs sur le marché et les raisons du recours à l'externalisation et du choix d'un prestataire),
- le chapitre V étudie les perspectives de développement du marché. Cette partie présente les opportunités de services à forte valeur ajoutée ainsi que les freins et moteurs du marché.

Le questionnaire ayant servi de base aux entretiens pour les utilisateurs se trouve à l'annexe A de ce rapport.

Un glossaire, proposé à l'annexe B, liste les principaux termes et acronymes couramment utilisés.

Un index, situé à l'annexe C, permet de retrouver plus facilement les vocables les plus communément utilisés dans cette étude.

Ce rapport intitulé « **Evaluation des Opportunités de Services Micros et LANs - France, 1997** » est publié dans le cadre du programme d'études INPUT, « Customer Services and Support » - Monde.

Des études sur le même thème ont été conduites pour :

- l'Allemagne,
- l'Angleterre,
- l'Europe.

Le prochain sujet de recherche relatif au programme « Customer Services and Support » concerne les services de continuité d'exploitation aussi dénommés en anglais « Business Continuity Services ».

Des services de support personnalisés accompagnent le programme auquel sont rattachés les études :

- Conférences de présentation des résultats,
- Réunion(s) privée(s),
- Accès aux consultants pour des questions spécifiques.

## E

### Définitions

---

Jusqu'à une date relativement récente, les prestations de services les plus souvent rencontrées autour des parcs micros étaient la maintenance et la formation.

Ces prestations se définissent par un mode de commercialisation basé sur des contrats généralement annuels, qui consistent en une mise à disposition de moyens facturés en fonction de quantités (nombre de machines, d'utilisateurs concernés). Elles forment une première catégorie de prestations s'apparentant à la « sous-traitance » traditionnelle.

En réponse aux besoins des utilisateurs (étendue et complexité des parcs, contraintes budgétaires) et aux stratégies de développement des offreurs (objectifs de croissance et de restauration des marges), une nouvelle catégorie de prestations est apparue, dénommée par INPUT, les services micros externalisés.

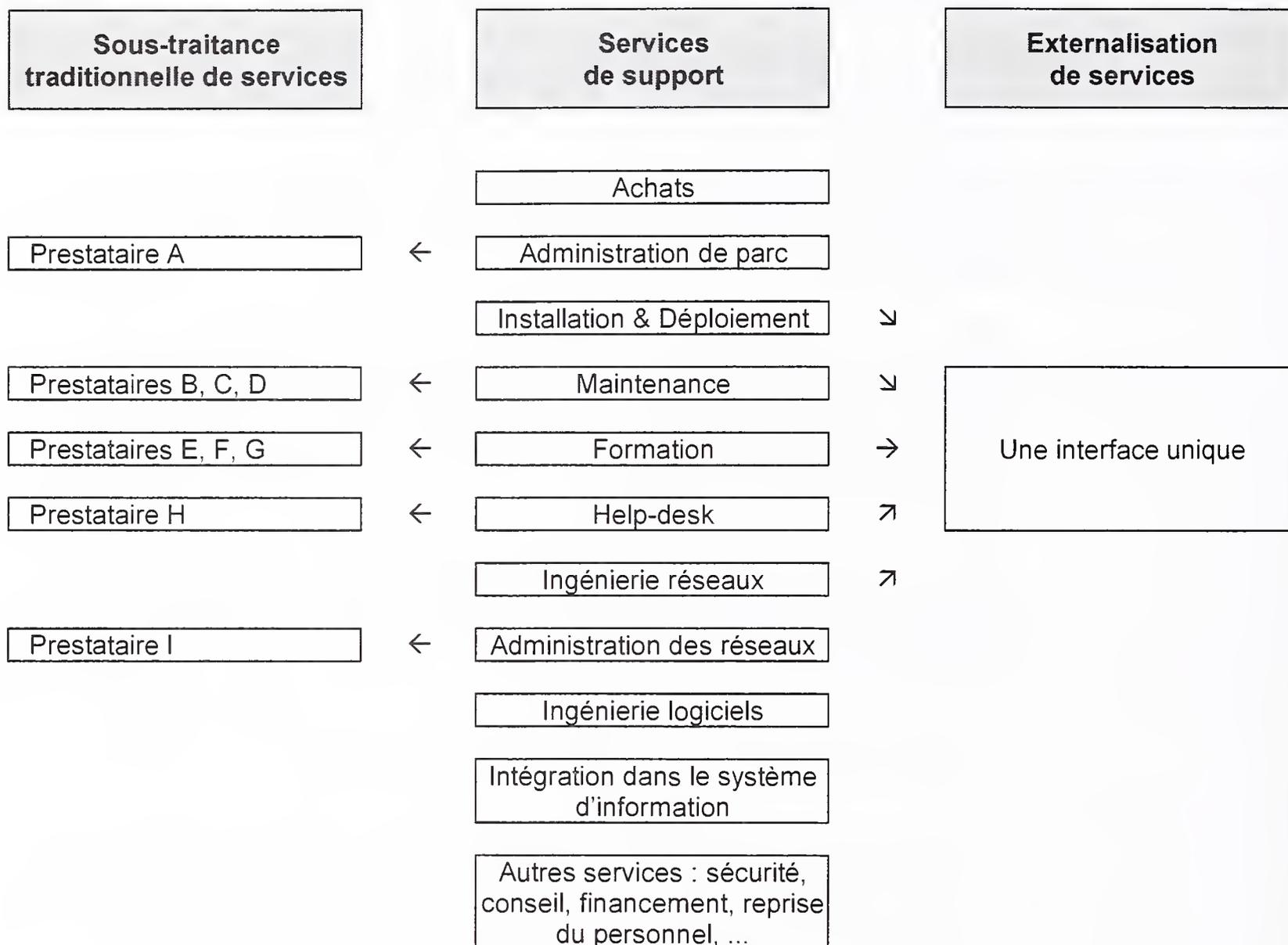
Ces prestations couvrent une palette plus étendue constituée par des modules de services traditionnels combinés entre eux. Elles se caractérisent par :

- une responsabilité plus large accordée à un prestataire unique, maître d'oeuvre, qui s'engage sur des résultats,
- une relation commerciale qui va au delà de la simple « sous-traitance » et qui est proche de celle rencontrée dans les contrats de FM ou d'infogérance de grands systèmes. Elle fait l'objet d'un contrat de services sur une période annuelle ou pluriannuelle.

Les deux principaux modes de recours aux prestataires sont schématisés dans le Tableau I-1 suivant.

Tableau I-1

### Les principaux modes de recours à du support externe pour la micro et les réseaux locaux



Source : INPUT

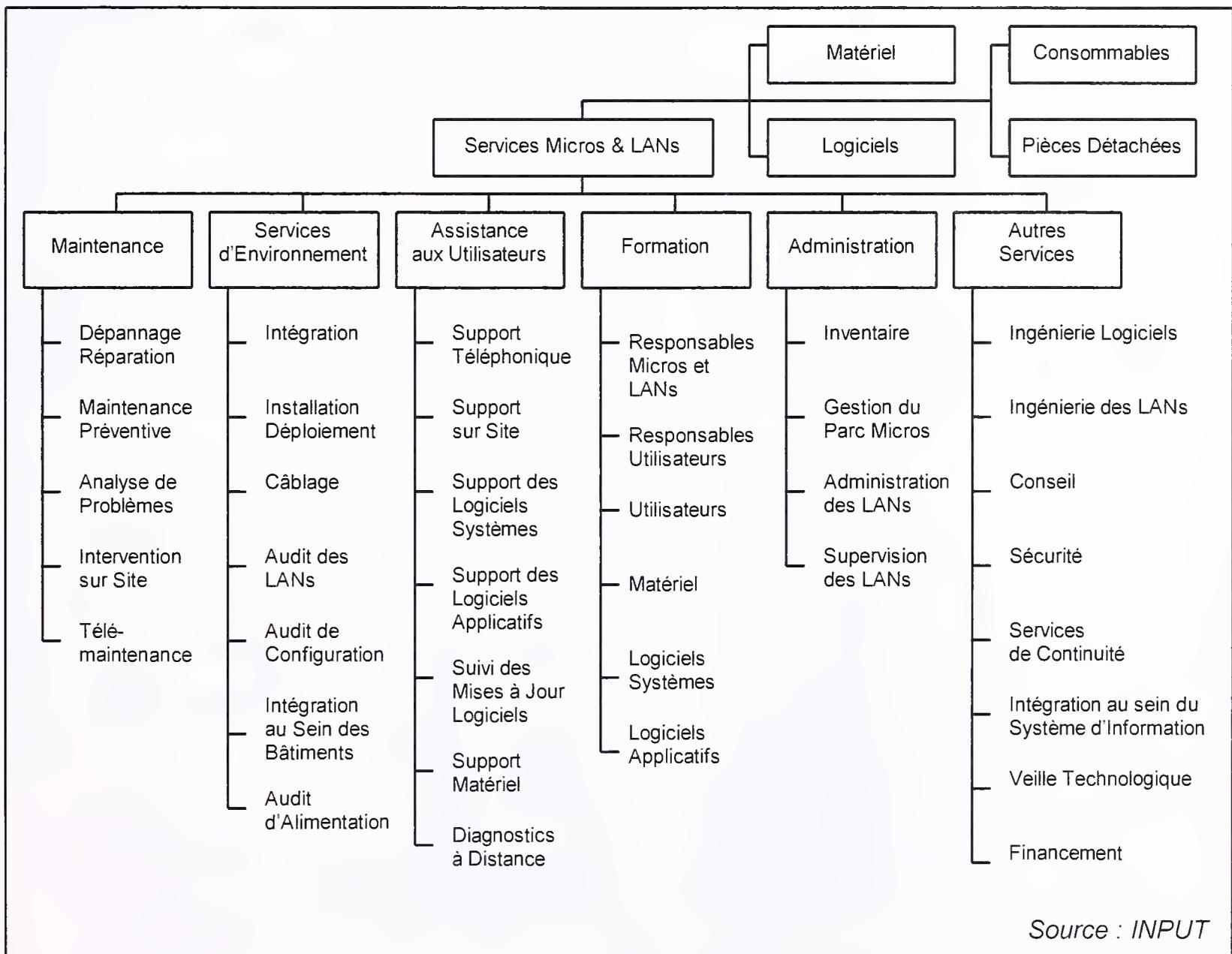
Par ailleurs, le périmètre des services micros s'est étendu aux réseaux qui connectent les PCs entre eux et aux serveurs non propriétaires associés. Par conséquent, les chiffres de marché donnés par INPUT dans ce rapport prennent en considération ce nouveau périmètre.

Les services de support mentionnés au Tableau I-1 peuvent être rassemblés suivant six grands modules de services : la maintenance, les services d'environnement, l'assistance aux utilisateurs, la formation, l'administration et d'autres services allant de l'ingénierie au financement en passant par la veille technologique par exemple.

INPUT a retenu comme cadre d'analyse, pour étudier et évaluer le marché des services micros et LANs, l'ensemble des prestations définies à la Figure I-4 ci-dessous et les deux modes de recours présentés au tableau I-1.

Figure I-4

### Principaux services délivrés autour des micros et des réseaux locaux



## F

## Autres études INPUT

- *Desktop Services Opportunities - Europe, 1997*
- *Evaluation of Intranet Development Opportunities - Europe, 1997*
- *Use of Internet Appliances in the Corporation - Europe, 1997*
- *Opportunités de Services autour d'Intranet - France, 1996 - 2001*
- *Software Product Support Market Analysis and Trends Europe, 1996 - 2000*
- *European Software and Services Market Forecast, 1996*
- *European Software and Services Market - Competitive Analysis, 1996*
- *Supporting the Networked Enterprise - Europe, 1996 - 2001*
- *IT Customer Services Market Analysis - Europe, 1996 - 2001*
- *L'Administration des Actifs : Pratiques et Solutions France, 1996 - 2001*
- *Notes' Survival in the Intranet-Enabled Corporation, 1996*
- *The Future of World Wide Web Software, 1996*
- *Les Enjeux du Help-Desk - France, 1996 - 2001*
- *Help-Desk Service Opportunities in Europe, 1996*
- *Internet Application Case Studies - Monde, 1996*
- *The Impact of the Internet on Software Support - Europe, 1996*
- *IBM's Repositioning of Notes for the Internet - White Paper, 1996*
- *Using the Internet for Business Operations - Monde, 1996*
- *Guide de Références des Principaux Prestataires - France, 1996*
- *Pricing und Marketing von Desktop Services - Allemagne, 1996*
- *How Users Choose Vendors - Monde, 1996*
- *Worldwide Internet Market, 1995-2000*
- *Les Services Micros et Réseaux Locaux : Impact des Réseaux Locaux sur le Développement du Marché - France, 1995*
- *Les Services Micros et Réseaux Locaux : Termes et Conditions des Offres - France, 1995*
- *Les Services Micros et Réseaux Locaux : Pratiques et Satisfaction des Entreprises - France, 1995*
- *Desktop Services Studie - Allemagne, 1995*



## Résumé

### A

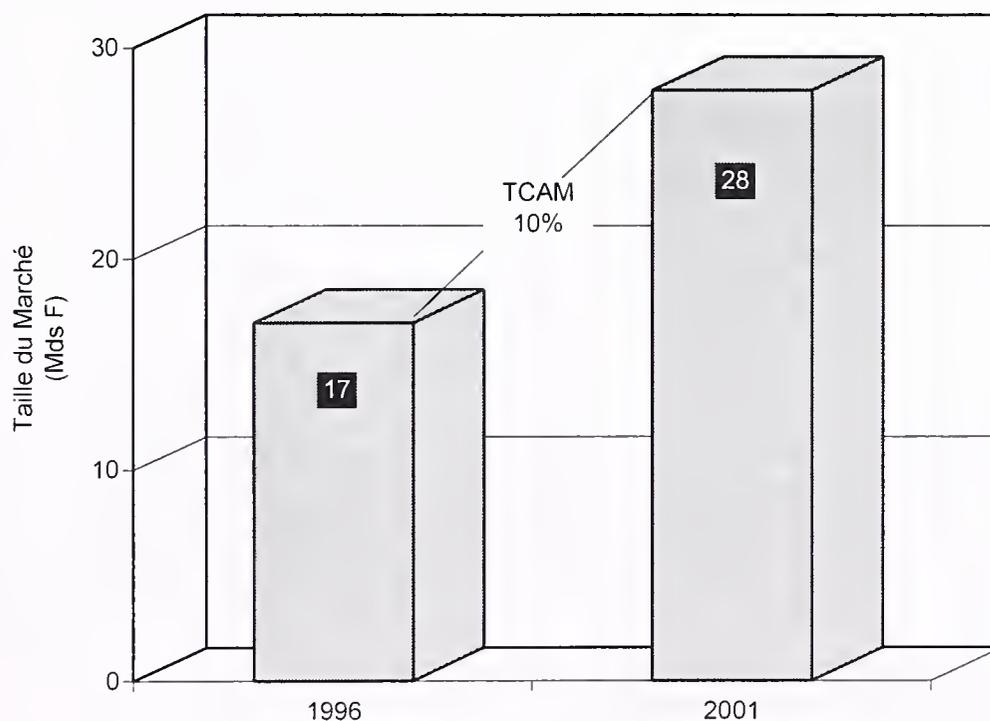
#### Le marché des services autour des environnements distribués en croissance de 10% par an

##### 1. Un marché de 28 milliards de francs en 2001

Selon INPUT, le marché français des services micros et LANs va croître de 17 milliards en 1996 à 28 milliards en 2001, comme le montre la Figure II-1.

Figure II-1

#### Le marché des services autour des environnements distribués - France, 1996-2001



TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen

Source : INPUT

Beaucoup de prestataires visent les services à plus forte valeur ajoutée dans les environnements distribués pour pallier la réduction de marges issues des services de maintenance traditionnelle.

## 2. Un marché porté par les services réseaux, le help-desk et le conseil

Comme en témoigne le Tableau II-1 ci-dessous les gisements de croissance se trouvent dans les segments de marché suivants :

- l'administration de réseaux,
- les services de help-desk,
- le conseil et les prestations intellectuelles.

Tableau II-1

### Taille et croissance du marché des services autour des environnements distribués par segment de marché - France, 1996-2001

(en millions de francs)	1996	2001	TCAM 1996-2001
Conseil et prestations intellectuelles	1 320	3 925	24%
Administration de réseaux	587	3 752	45%
Services d'environnement	4 572	7 635	11%
Formation	2 605	4 196	10%
Services de help-desk	1 027	3 500	28%
Maintenance	6 367	4 196	-8%
Achats et administration des actifs	513	727	7%
<b>TOTAL</b>	<b>16 991</b>	<b>27 931</b>	<b>10%</b>

TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen

Source : INPUT

Note : Les chiffres communiqués comprennent les services autour des micros, des réseaux locaux et des serveurs non propriétaires

**B****Facteurs de croissance et freins du marché**

Le marché des services autour des environnements distribués sera largement favorisé par :

- l'implémentation de solutions basées sur Windows NT, dans les environnements distribués,
- l'utilisation croissante de la technologie internet pour la mise en place d'intranets et d'extranets,
- les tentatives de contrôle des coûts avec l'arrivée des Network Computers (NCs),
- la haute criticité des réseaux dans l'activité de l'entreprise,
- la poursuite du downsizing (migration vers les environnements distribués),
- le recentrage des entreprises sur leur métier de base,
- l'hétérogénéité des environnements distribués.

Néanmoins, les facteurs suivants sont susceptibles de freiner le marché :

- la réticence des entreprises à recourir à l'externalisation par crainte de perdre le contrôle de leur système d'information,
- la méconnaissance du métier du client par les offreurs,
- le manque de visibilité des entreprises sur les coûts réels de la micro et notamment les coûts de fonctionnement associés.

En 1997, l'utilisation accrue des réseaux (notamment basés sur la technologie internet), la migration massive vers Windows NT et l'arrivée des Network Computers semblent donner un second souffle au marché des services autour des environnements distribués.

## C

## De la nécessité de mieux se différencier

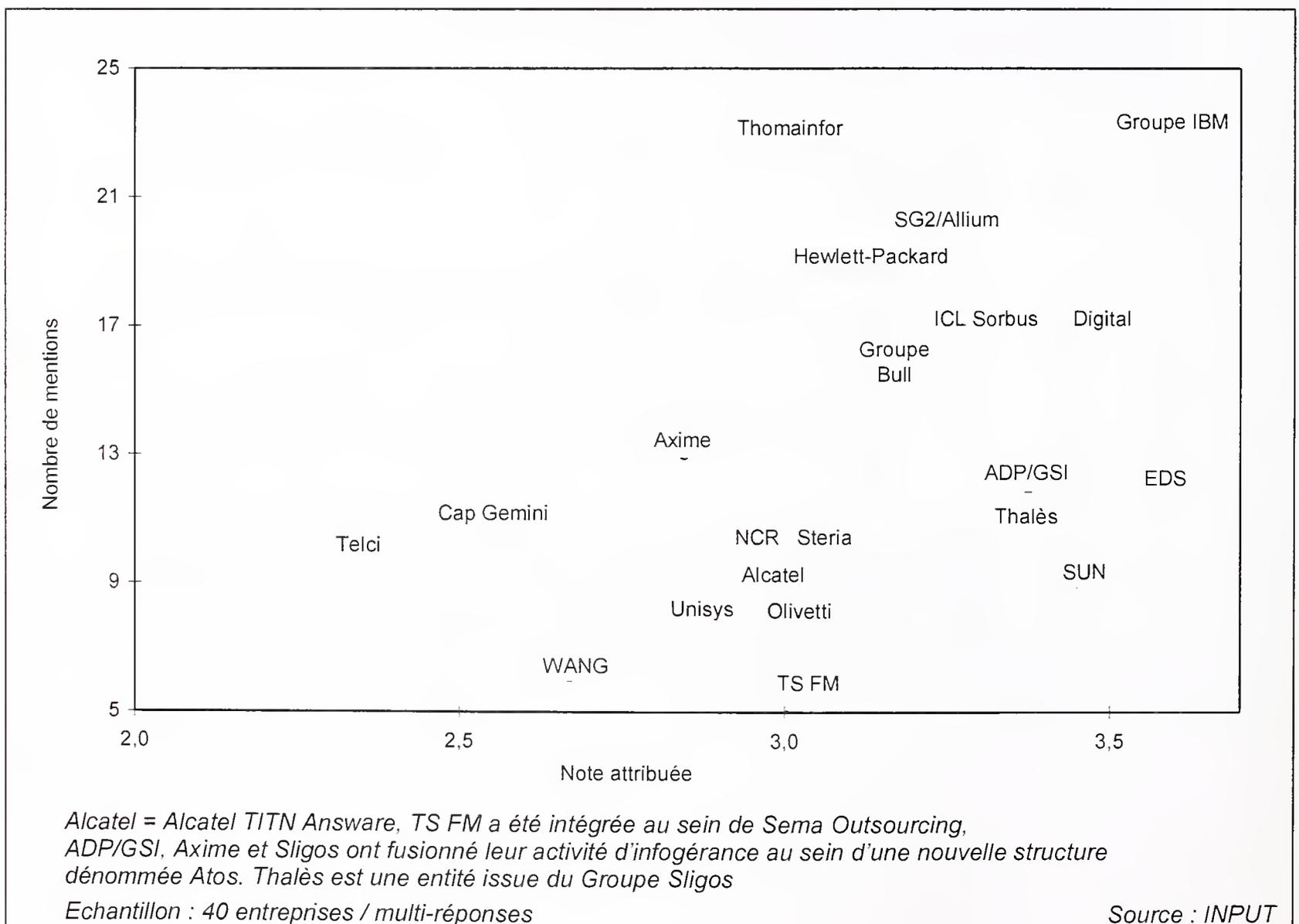
## 1. Une meilleure appréciation générale des prestataires

Le marché des services autour des environnements micros et LANs est très atomisé. Ainsi, les offreurs doivent mettre en avant l'élément différenciateur qui leur permettra d'être reconnus sur le marché.

Entre 1995 et 1996, INPUT constate que la notoriété de l'ensemble des prestataires de services autour des environnements micros et LANs a largement progressé. Certains ont gagné en visibilité sur le marché en communiquant plus largement leur offre, d'autres sur la perception qu'ont les entreprises de la qualité du service offert en améliorant de manière significative la livraison du service.

Figure II-2

### Notoriété des prestataires et perception par les entreprises - France, 1996



Le marché des services autour des micros et LANs concerne toutes les catégories de prestataires : des sociétés de maintenance aux constructeurs en passant par les distributeurs, les sociétés de services, les éditeurs, etc.

Parmi les sociétés qui bénéficient d'une très bonne visibilité sur le marché car ayant été citées systématiquement par plus de 50% des entreprises interrogées figurent le Groupe IBM, Thomainfor, SG2/Allium et Hewlett-Packard (HP), suivis de près par Digital, ICL Sorbus et le Groupe Bull. Leur ancienneté dans le domaine de la micro (base installée notamment) et la reconnaissance de leurs clients sont autant d'éléments décisifs impactant les citations.

La bonne position générale des constructeurs et mainteneurs s'explique par le fait que les entreprises font majoritairement appel à un prestataire externe pour prendre en charge la maintenance et l'installation des micros, domaines de prédilection initiale de ces deux catégories d'acteurs.

Par contre, les sociétés de services éprouvent encore certaines difficultés à se positionner sur le marché des services autour des environnements distribués. Pourtant, elles y ont un rôle d'intégrateur et sont capables d'orchestrer l'intervention de plusieurs prestataires parties prenantes dans de nombreux services à mettre en oeuvre et nécessitant des compétences spécifiques.

## D

## Le choix de Windows NT crée de nouvelles opportunités

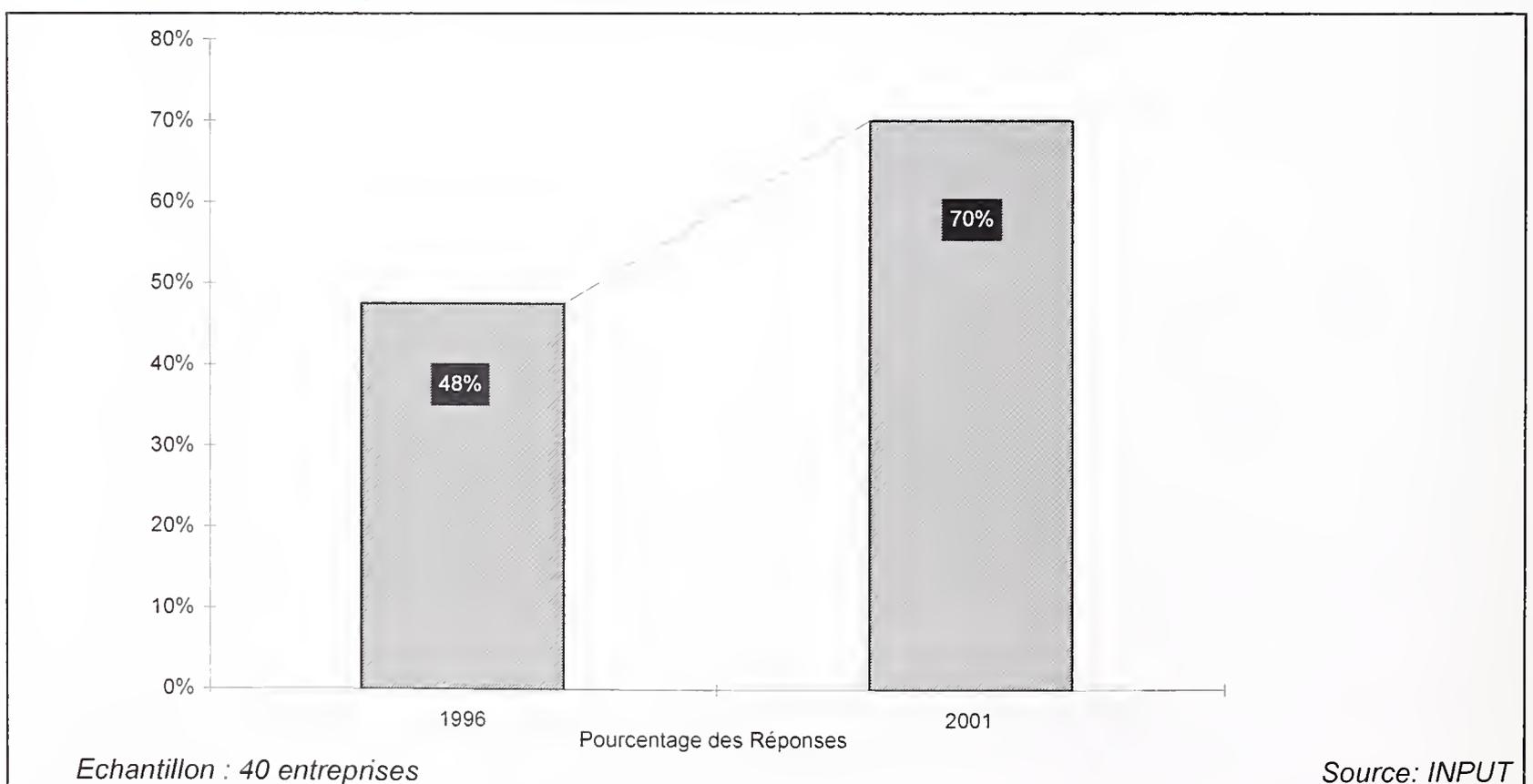
En 1997, INPUT estime que le nombre de licences Windows NT en France aura doublé par rapport à 1996 (35 000 licences) et que le support associé devrait croître de 80%.

La recherche d'INPUT indique que cette croissance phénoménale est principalement due aux facteurs suivants :

- la relative facilité d'utilisation de Windows NT comparée à Unix, en particulier,
- le nombre croissant de logiciels compatibles Windows NT,
- le faible coût de maintenance des serveurs NT,
- la popularité de NT comme système d'exploitation de machines milieu de gamme,
- en supportant le protocole internet, Windows NT constitue un parfait système d'exploitation pour un serveur web,
- la faible base installée de serveurs NT en début d'année 1997.

Figure II-3

### Proportion des entreprises interrogées qui ont ou auront un parc de serveurs Windows NT - France, 1996-2001





# Pratiques des entreprises françaises

## A

---

### Une progression soutenue du déploiement de nouveaux environnements

#### 1. Poursuite de la croissance des parcs

La micro informatique dans les entreprises s'est répandue très rapidement. Il semble que les entreprises aient atteint un taux d'équipement comparable à celui des Etats-Unis ou de la Grande-Bretagne notamment dans les secteurs de la banque, des services et de l'administration.

La Figure III-1 de la page suivante indique :

- une croissance de 10% des parcs de micros entre 1995 et 1996 . Elle est due aux achats importants réalisés en 1996 pour l'accroissement du parc de micros et pour le renouvellement des machines,
- un ralentissement de la croissance de la taille des parcs de micros après 1996. Le taux de croissance annuelle moyen à partir de 1997 devrait se stabiliser autour de 7% par an jusqu'en 2001.

En ce qui concerne les parcs de LANS, la croissance a été surprenante. En un an, entre 1995 et 1996, elle a atteint 37%.

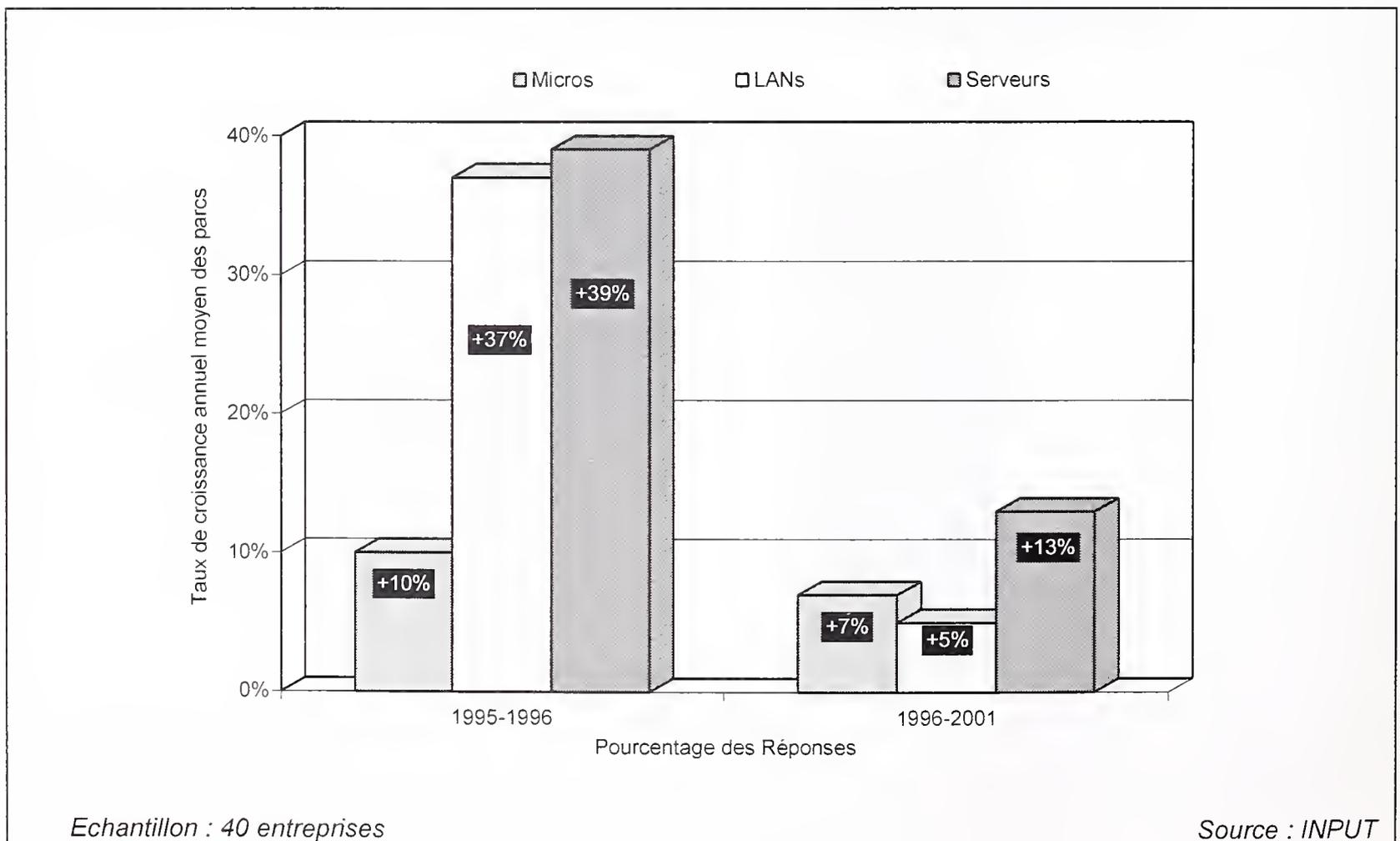
Deux facteurs sont à l'origine de cette expansion :

- la généralisation de la mise en réseau pour assurer l'intégration des micros au système d'information. En 1996, le taux de connexion des micros entre eux est estimé à plus de 70%. La croissance du parc de micros entraîne la croissance du nombre de réseaux locaux nécessaires pour leur connexion,
- la multiplication des interconnexions de réseaux notamment poussée par les « inets » (intranets et internets), particulièrement à la fin de 1996.

En 1997, les entreprises sont conscientes de la nécessité de mettre en réseau leur informatique afin de bénéficier des technologies peu coûteuses, simples et accessibles, disponibles sur le marché. Leur objectif est d'optimiser les conditions de travail, de partage et d'échange de l'information.

Figure III-1

### Evolution comparée de la taille des parcs de micros, LANS et serveurs dans les entreprises interrogées - France, 1995-2001



En 1996, les entreprises ont acquis massivement des serveurs. Néanmoins, le taux de croissance de la taille des parcs de serveurs se maintient. Après la considérable croissance de 39% entre 1995 et 1996, la croissance des parcs de serveurs devrait se stabiliser autour de 13% par an en moyenne.

Cette progression va de pair avec celle enregistrée pour les réseaux locaux. En particulier, le phénomène intranet/internet favorise l'acquisition de serveurs pour optimiser la gestion des réseaux et des machines en mode client-serveur.

Par ailleurs, les parcs de serveurs sont caractérisés par une forte proportion de serveurs PC (en moyenne 3/4 du parc) et les entreprises ont mis en avant la place de plus en plus importante prise par les serveurs NT (voir figure III-1 de la page précédente).

En 2001, près des 2/3 des entreprises interrogées posséderont des serveurs NT, contre un peu plus de la moitié en 1996.

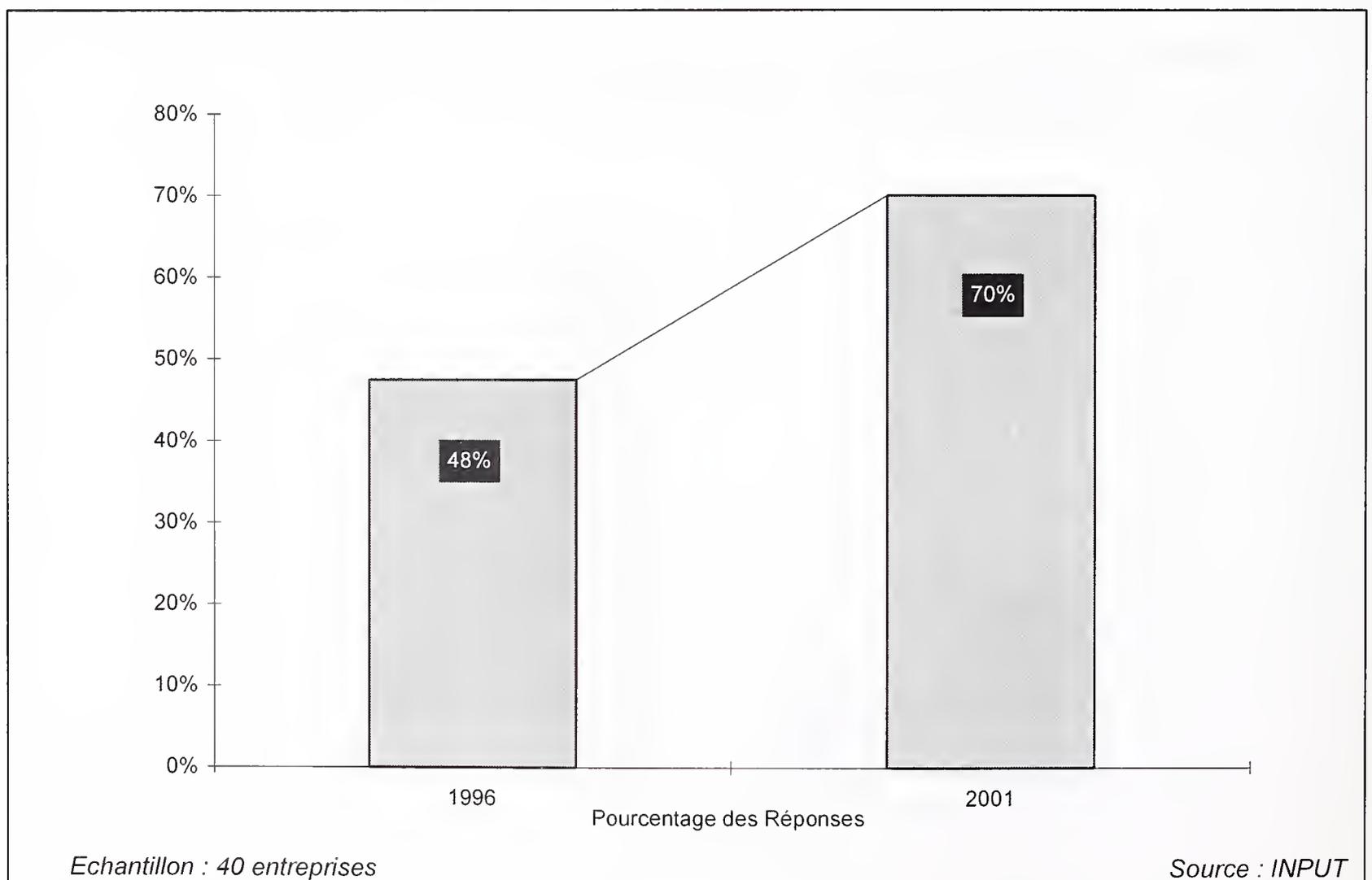
Ces chiffres sont révélateurs de l'engouement des entreprises pour NT. Sur le marché, NT empiète déjà sur les parts de tous les autres OS (Operating Systems) utilisés aussi dans les environnements distribués : il s'insère ainsi dans des segments de marché jusque là hors de portée des serveurs classiques, notamment en ce qui concerne l'intégration des technologies internet.

En 1996, la base installée de serveurs NT en France est de 40 000 machines et doit doubler en un an pour atteindre 80 000 machines en 1997. Le service associé croîtra d'environ 80% entre 1996 et 1997.

Ainsi, NT ouvre de nouvelles opportunités de services, également au niveau des postes de travail qui ne laissent pas les prestataires indifférents.

Figure III-2

**Proportion des entreprises interrogées qui ont ou auront un parc de serveurs Windows NT, 1996-2001**



## 2. Volonté des entreprises de rajeunir leur parc

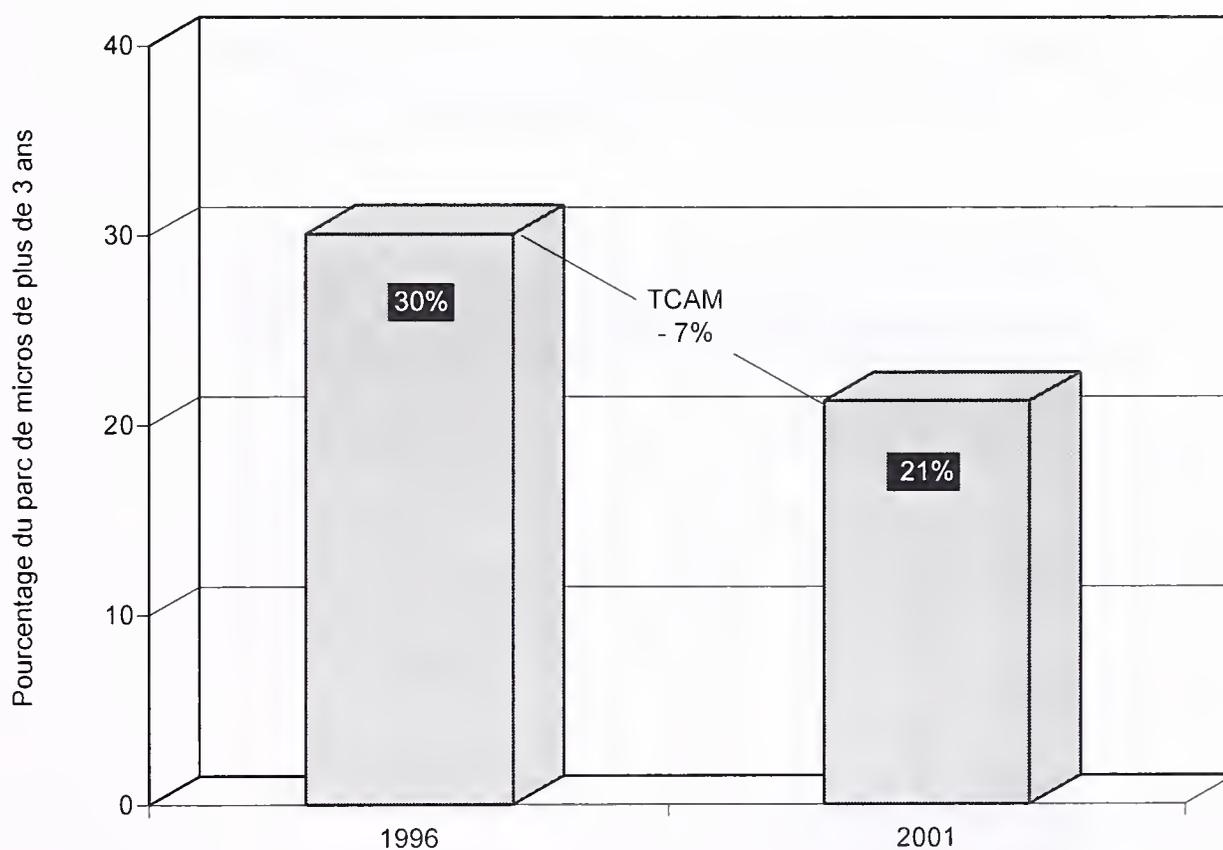
En 1996, INPUT constate que les entreprises :

- d'une part, ont fait l'acquisition d'un grand nombre de micros, de LANs et de serveurs,
- d'autre part, souhaitent rajeunir leur parc de micros en réduisant le nombre de machines âgées de plus de 3 ans.

Déjà quelques unes d'entre elles indiquent souhaiter amortir le matériel micro informatique sur 2 ans, si cela devient possible, afin de mieux être en phase avec le marché et ses évolutions technologiques. Certaines ont choisi de recourir à la location évolutive sur 18, 24 ou 36 mois afin de se cadrer avec le cycle de vie des machines.

Figure III-3

### Evolution de la proportion des micros de plus de trois ans dans les entreprises interrogées, 1996



TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen  
Echantillon : 40 entreprises

Source : INPUT

### 3. Accélération de la mise en réseau

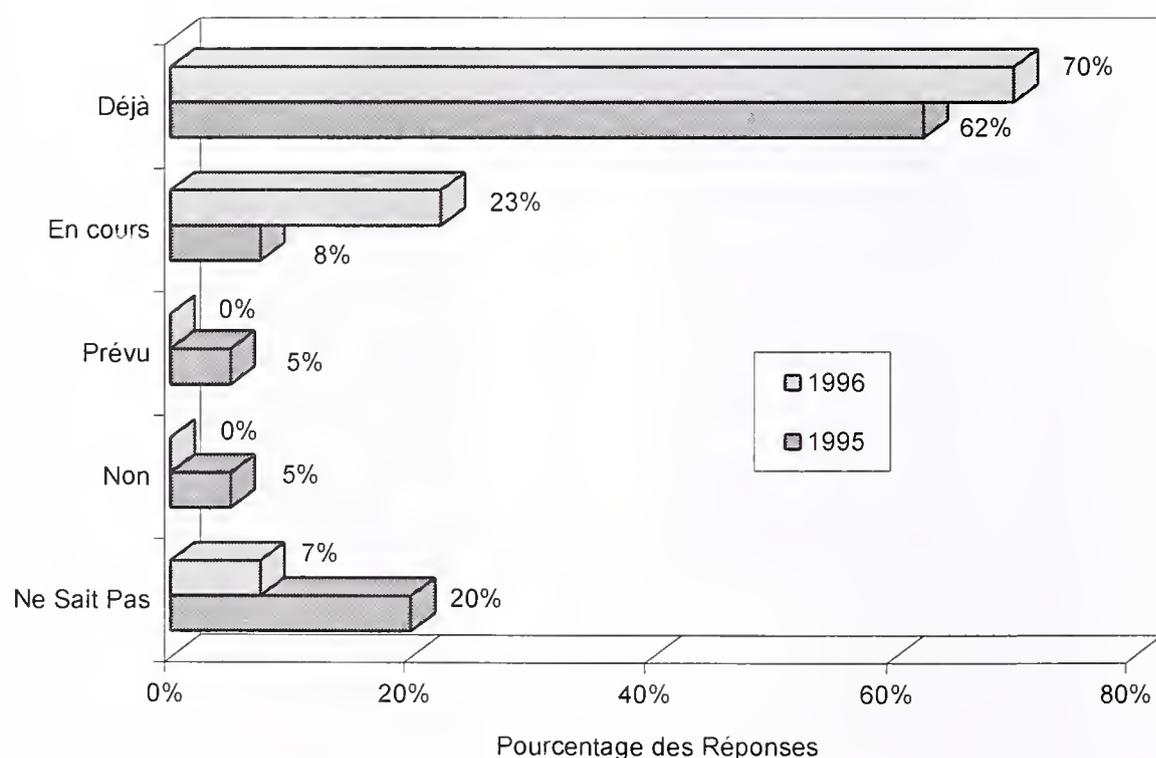
Les entreprises semblent devenir plus conscientes du rôle du système d'information dans leur organisation. L'information qu'il véhicule est stratégique et considérable. Sa valeur est d'être partagée, distribuée, accessible à tous et surtout à jour. Le système d'information a vocation d'organisation de l'information et de ses flux, par le biais du réseau.

En 1995, 20% des entreprises interrogées par INPUT étaient incertaines quant à la nécessité d'intégrer la micro informatique dans le système d'information. La Figure III-4 ci-dessous montre, qu'au contraire, 93% des entreprises ont achevé ou presque cette intégration dès 1996.

L'intégration des micros dans le système d'information est nécessaire dans le mouvement général d'interconnexion des réseaux. Les entreprises encore indécises sur ce sujet mentionnent ne pas avoir de problématique réseau forte ou être de taille insuffisante pour un déploiement massif de ces environnements.

Figure III-4

#### Stratégie d'intégration de la micro informatique dans le système d'information, 1996



Echantillon : 40 entreprises

Source : INPUT

**B**

---

**Les entreprises prennent conscience de l'enjeu de la maîtrise des coûts et des budgets****1. Une meilleure connaissance de la décomposition des coûts**

INPUT a constaté qu'en 1996, plus de la moitié des entreprises interrogées avaient suffisamment de visibilité sur le coût d'un micro connecté par an (contre un tiers de ces mêmes entreprises en 1995). Elles sont en mesure de décomposer ce coût suivant les 5 postes suivants :

- le matériel et les logiciels représentant la part d'investissement de tout poste micro,
- les consommables,
- la maintenance et l'installation : maintenance des micros et des LANs, installation et déploiement et tout autre service d'environnement,
- la formation : formation et éducation des utilisateurs à l'utilisation de l'outil bureautique,
- l'assistance et le support : administration du parc de micros et des LANs, help-desk, support pouvant comprendre des prestations d'ingénierie, du conseil, de la veille technologique, etc., l'intégration des micros et des LANs au sein du système d'information.

Les résultats de cette décomposition font apparaître que 1996 a été une année charnière pour les investissements matériels et logiciels. Ainsi, plus de 50% du coût d'un micro connecté par an était constitué par ces investissements contre 40% en 1995.

## 2. Une inversion de la ventilation budgétaire

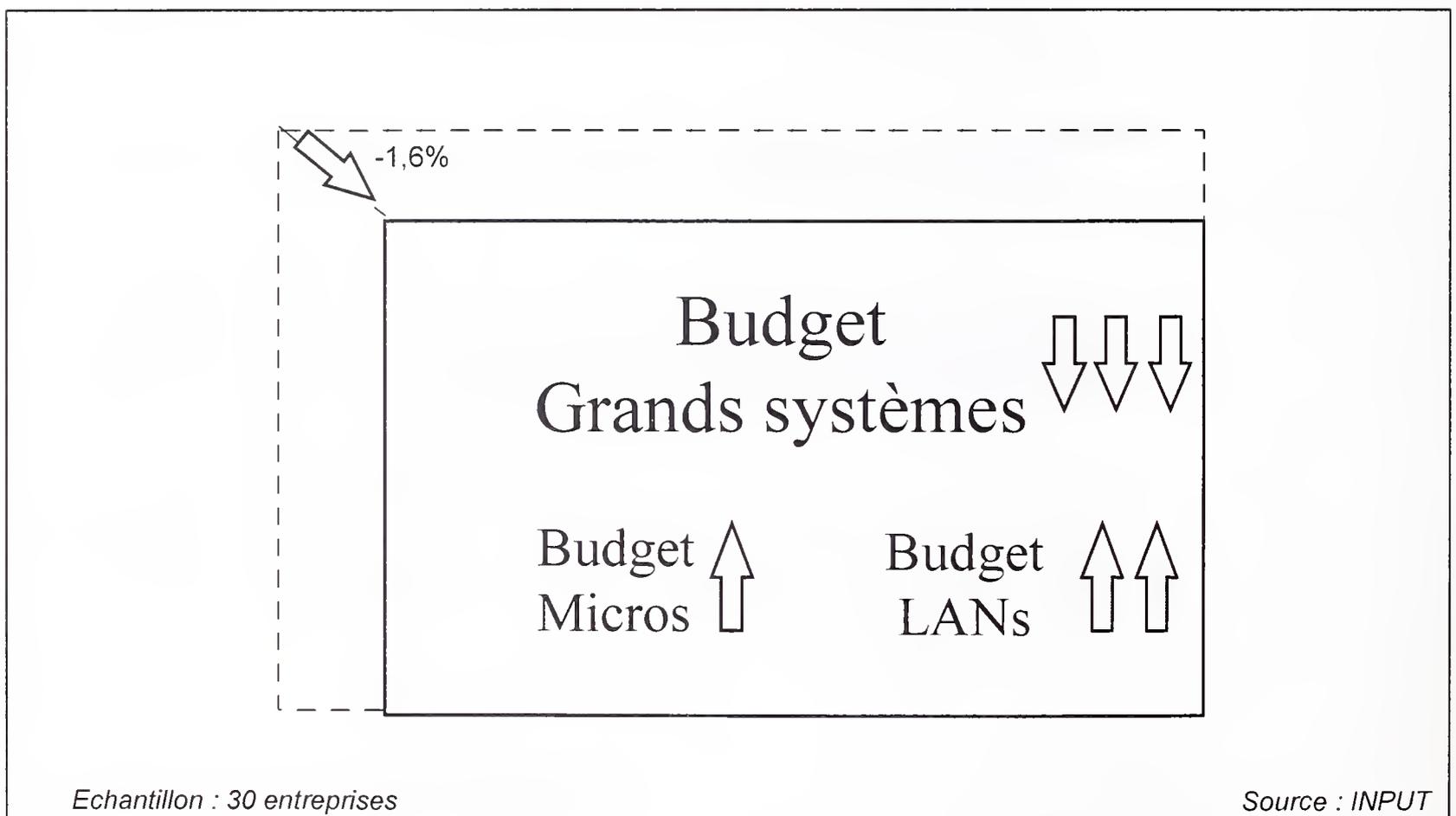
De 1995 à 1996, les budgets informatiques totaux des entreprises ont diminué de 1,6% en moyenne et la ventilation de ces budgets s'est aussi largement modifiée.

La Figure III-5 ci-dessous montre que :

- la part du budget correspondant à l'informatique grands systèmes diminue fortement,
- la part du budget pour la micro et les serveurs est en légère croissance,
- la part du budget pour les réseaux locaux croît fortement.

Figure III-5

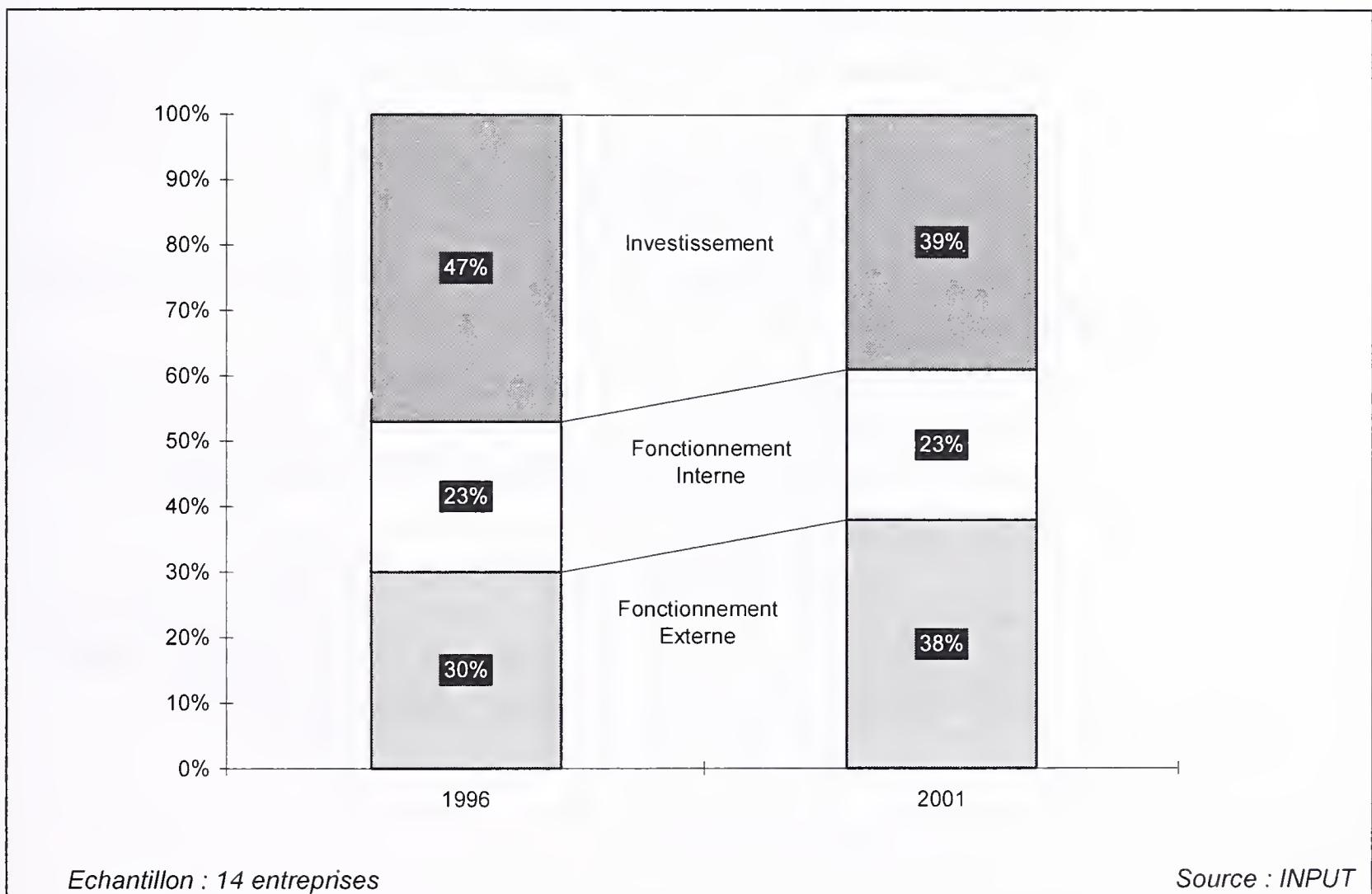
### Evolution du budget informatique total des entreprises et de ses composantes, 1995-1996



Deux phénomènes sont à l'origine de ce constat. Les entreprises interrogées sont en phase d'acquisition massive de micros et serveurs. INPUT constate que la part des investissements en matériels et logiciels représente 47%, en 1996, contre 24% en 1995. En 2001, elle approchera 39%. Par ailleurs, la décentralisation de l'informatique centrale déporte les budgets associés sur ceux de l'informatique distribuée.

Figure III-6

### Evolution de la structure des budgets micros et réseaux locaux, 1996-2001



**C****Des contrats qui évoluent en phase avec l'activité de l'entreprise****1. Prise en compte de la variabilité des parcs**

11 sur les 40 sociétés interrogées en 1995 et en 1996 étaient sous contrat d'externalisation (combinaison de plusieurs services entre eux et avec engagement sur des résultats) les deux années consécutives.

La Figure III-7 à la page suivante compare le contenu de ces 11 contrats sur 1995 et 1996. Les achats, l'administration des LANs et l'ingénierie logicielle sont les services connaissant une très forte variation contractuelle et fortement touchés par une reprise en interne. A l'inverse, la maintenance des micros et des LANs et le financement restent stables dans les contrats. Seule la part de la formation a augmenté entre ces deux périodes.

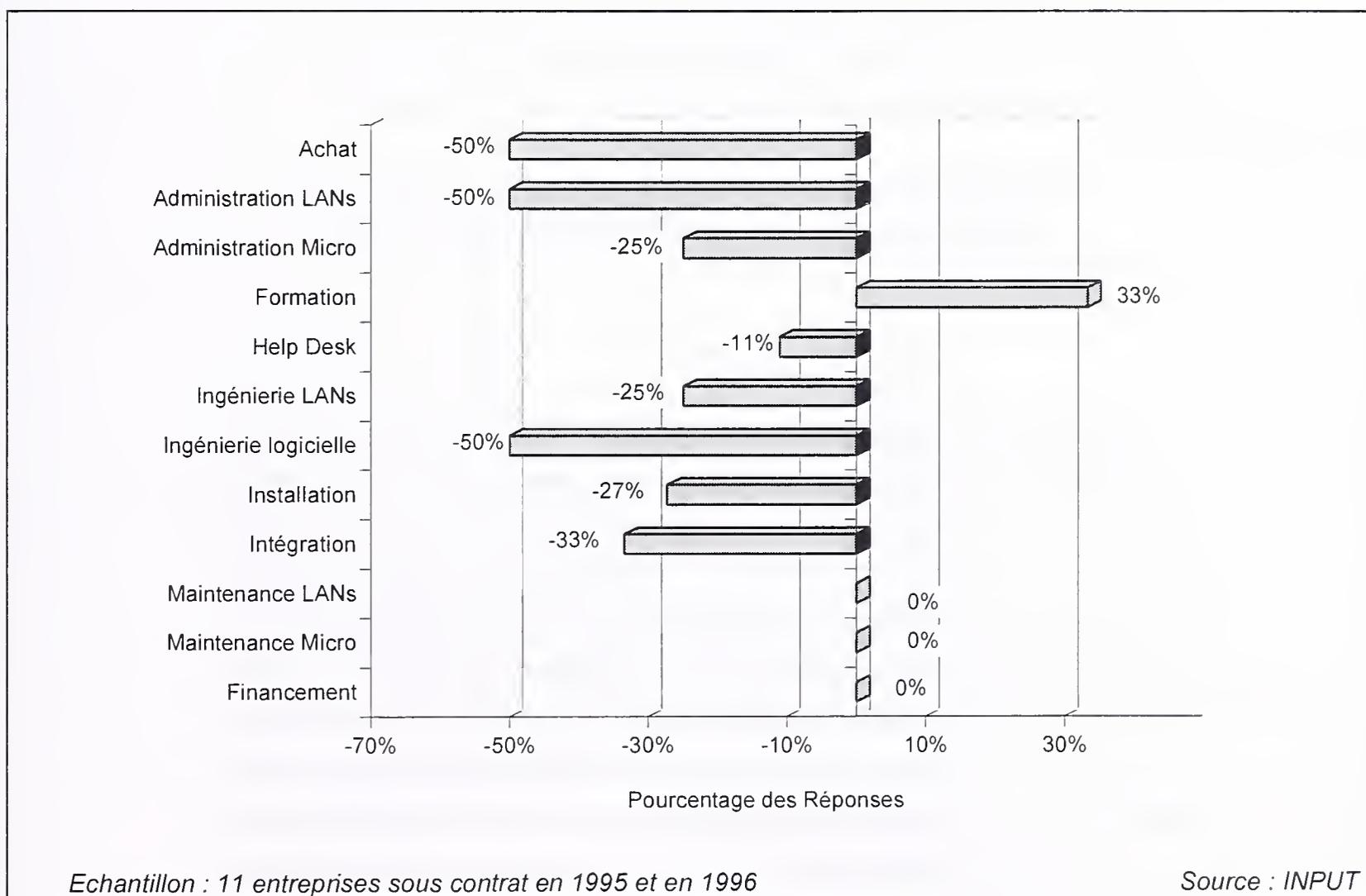
La Figure III-7 met aussi en évidence deux typologies de comportement des entreprises face à l'externalisation :

- celles amenées à faire appel à un prestataire pour reprendre la main sur leur(s) parc(s). Après une rationalisation par le prestataire, elles réintègrent une majeure partie de ces services considérés comme stratégiques.
- d'autres recherchant le prestataire le plus compétent dans le domaine pour lequel elles souhaitent être épaulées techniquement et opérationnellement. Elles dissocient alors volontairement la partie micros de la partie LANs, par exemple. Elles ont alors deux prestataires distincts et deux contrats spécifiques.

Les entreprises sont sensibles à la flexibilité fournie par les prestataires qui doivent faire évoluer le contrat. Lorsque les deux parties s'engagent sur trois ans, elles doivent tenir compte des changements du marché d'une part et de l'évolution du profil des utilisateurs d'autre part. Entre 1995 et 1996, les parcs se sont considérablement agrandis. Il a fallu le répercuter dans les contrats en cours, lorsque c'était nécessaire, sans donner lieu à de rudes et longues négociations de mises à niveau complémentaires.

Figure III-7

### Evolution des contrats par type de fonction externalisée, 1995-1996



## 2. Maintenance, installation et support : fonctions facilement confiées aux prestataires

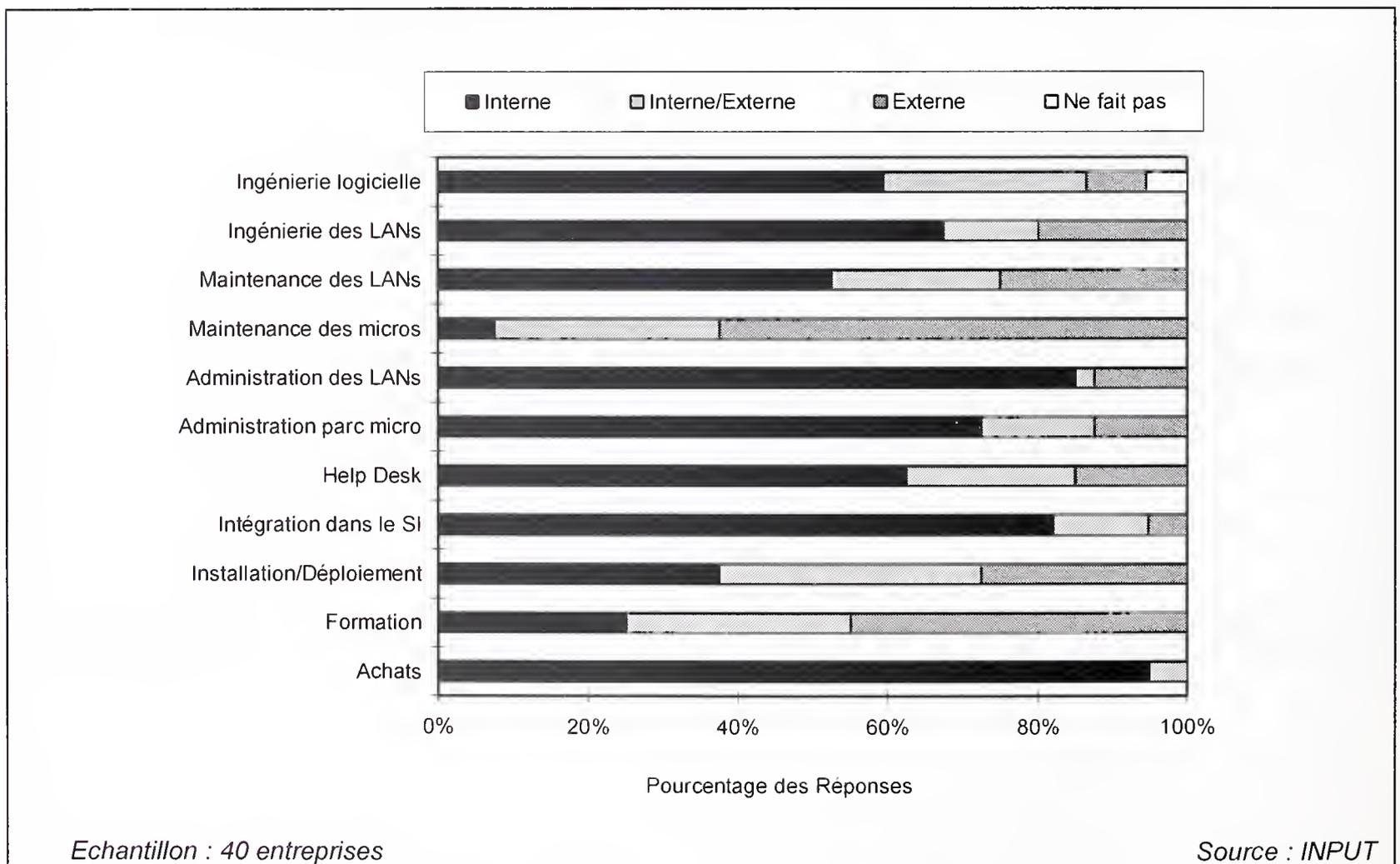
Face à la complexité croissante de la gestion des environnements distribués, les entreprises font appel aux prestataires de services ayant développé des offres structurées répondant aux différents niveaux de besoin des entreprises.

En 1996, ce sont encore les services de maintenance autour des équipements ainsi que l'installation et le déploiement qui constituent l'essentiel de la sous-traitance. Entre 1995 et 1996, les entreprises ont néanmoins augmenté la part des services réseaux sous-traités :

- +4% pour la maintenance des LANs,
- +3% pour l'ingénierie des LANs.

Figure III-8

### Pratique des entreprises en matière de services autour des environnements distribués, 1996



Pour les autres services, les entreprises sont plus réservées. Il semble que les services moins stratégiques et les plus à-mêmes d'être partiellement externalisés soient l'installation et le déploiement ainsi que la maintenance du parc de micros et la formation.

Par exemple, le help-desk, service d'assistance aux utilisateurs, est réalisé en grande partie en interne. Les entreprises sont conscientes de l'importance stratégique de cette fonction. Elles souhaitent, au minimum, maîtriser en direct le premier niveau, constituant le point de contact avec les utilisateurs finals et ont constaté, à ce propos, que la relation et l'accueil client sont des éléments essentiels encore insuffisamment pris en compte dans l'approche des prestataires. Cependant, ces derniers considèrent avec beaucoup d'attention les nouvelles demandes formulées à ce titre par les entreprises pour améliorer la prise en charge des appels des utilisateurs finals.

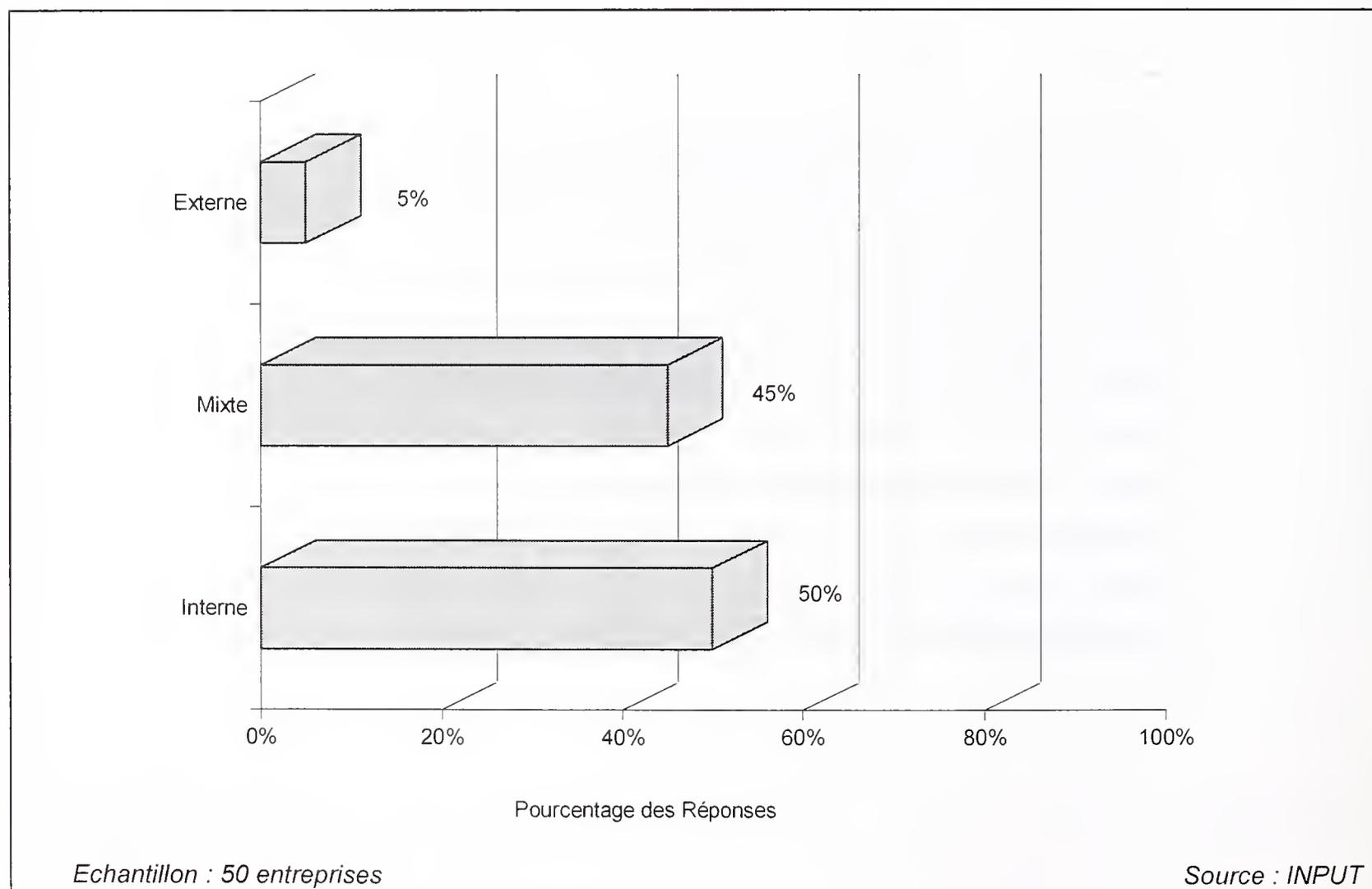
Par ailleurs, INPUT a interrogé 50 entreprises en 1997. Elles ont mentionné, dans l'ensemble, qu'elles externalisent en premier lieu des fonctions telles que la maintenance, l'installation et le support.

La moitié de ces entreprises continue à utiliser largement des ressources internes pour les besoins de services micros et réseaux locaux. Néanmoins, près de la moitié aussi fait appel à des prestataires pour les accompagner et les aider dans leur gestion au quotidien des environnements distribués (voir Figure III-9 ci-dessous).

Très peu d'entreprises, contrairement à leurs voisines allemandes ou anglaises, externalisent de bout en bout les services autour des environnements distribués. Les entreprises françaises sont à la recherche du prestataire ayant développé de fortes compétences là où l'entreprise elle-même en manque.

Figure III-9

### Pratique des entreprises pour les services autour des micros, réseaux et serveurs, 1997



Que ce soit pour des raisons techniques ou de volume, le support aux utilisateurs est mis en avant dans les prestations à externaliser.

En 1996 et en 1997, le help-desk est en phase de structuration. Les entreprises réalisent que les prestataires, avec des offres structurées et structurantes sont en mesure de faciliter l'implémentation du service, clé de la productivité et de la satisfaction des utilisateurs finals, et d'en améliorer les performances dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, la maintenance reste un élément prépondérant des contrats d'externalisation, ainsi que l'installation et bien souvent le déploiement. Mais ces tâches non critiques sont externalisées pour permettre aux directions informatiques de se focaliser sur les activités stratégiques de leur métier.

Tableau III-1

### Raisons du recours à un prestataire – France, 1996

• Support	++++
• Maintenance	+++
• Installation	++
• Autres : sécurité réseau, conseil, formation, ...	+

Echantillon : 50 entreprises

Source : INPUT

INPUT constate qu'en un an, les entreprises interrogées ont réussi à mieux identifier et déterminer les métiers qu'elles peuvent confier aux prestataires. La forme de recours est similaire mais les fonctions ont changé. Il s'agit de tous les services « non critiques » pour l'entreprise. Les autres fonctions et services restent à la responsabilité de l'entreprise.

### 3. Une ouverture au financement

Peu à peu les entreprises font évoluer la gestion physique et technique de leur parc en intégrant les aspects plus comptables et financiers. Dans une étude menée par INPUT à l'automne 1996, il ressortait que l'administration des actifs devait connaître un fort développement. Ce marché devrait représenter 3,4 milliards de francs en 2001.

Cependant, les entreprises sont frileuses lorsque la question de l'externalisation se pose pour ces fonctions économiques. Les achats sont une fonction hautement stratégique et rarement confiée à des prestataires. Néanmoins, ceux-ci interviennent au travers d'autres services, fournis en amont, sous forme de conseil.

Du reste, la location (principalement évolutive) connaît un succès non négligeable auprès des entreprises qui recherchent une plus grande flexibilité contractuelle.



## Notoriété et choix des prestataires

Ce chapitre analyse l'environnement concurrentiel des services autour des environnements distribués (micros, réseaux locaux et serveurs) ainsi que les critères de sélection des prestataires par les entreprises.

### A

---

#### De la nécessité de mieux se différencier sur le marché

##### 1. Une meilleure appréciation générale des prestataires

Le marché des services autour des environnements micros et réseaux locaux est très atomisé. Ainsi, les offreurs de services doivent mettre en avant l'élément différenciateur qui leur permettra d'être reconnu sur le marché.

Sur l'échantillon des entreprises interrogées en 1995 et en 1996, INPUT constate que la notoriété des prestataires de services autour des environnements micros et LANs a progressé. Certains gagnent en visibilité sur le marché, d'autres sur la perception qu'ont les entreprises de la qualité du service offert.

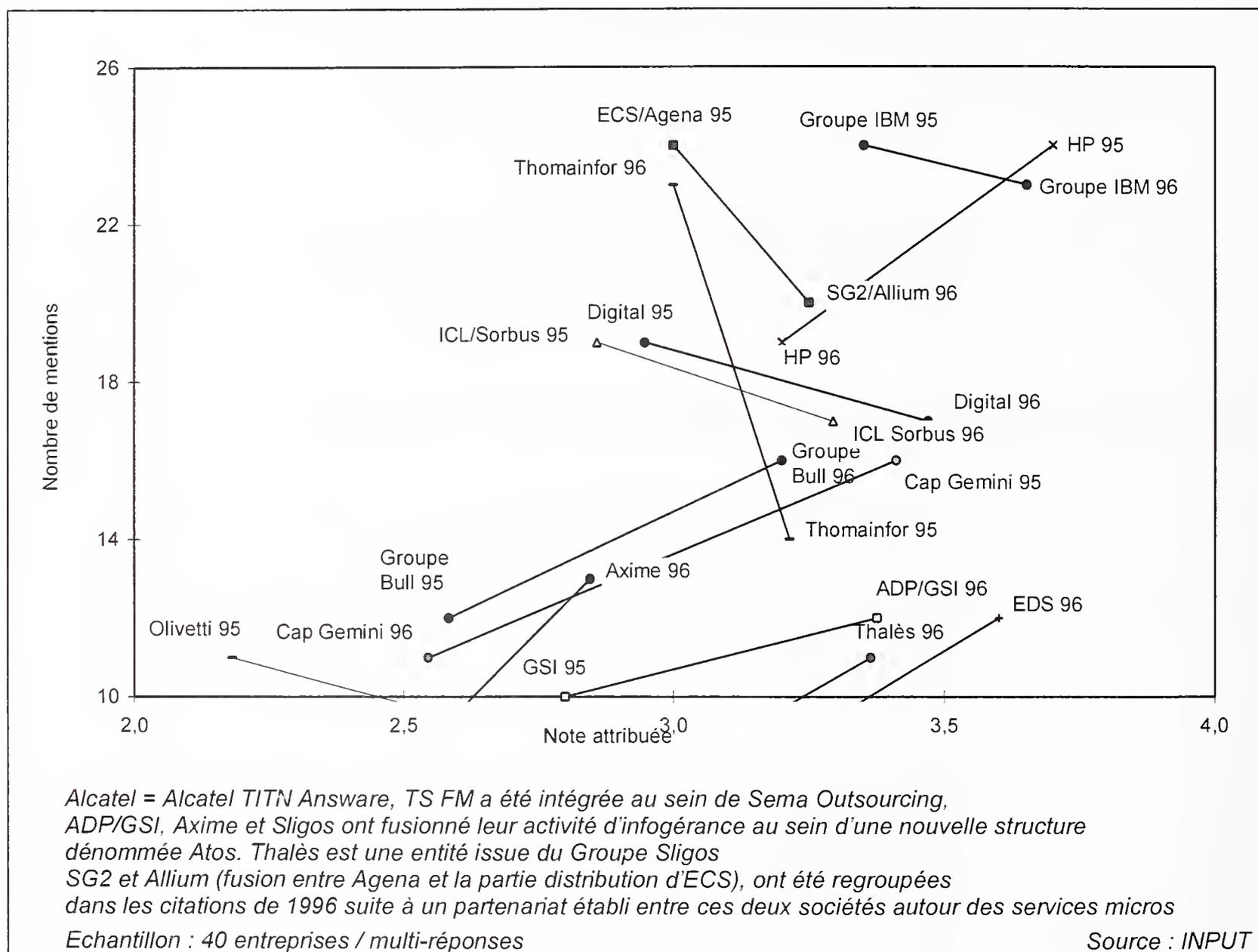
Les distributeurs, les mainteneurs et les constructeurs sont les catégories de prestataires les mieux perçues sur le marché. Cette position est largement due à leur antériorité sur le marché et à leurs nombreux efforts pour développer des services à valeur ajoutée.

Les sociétés de services sont, en moyenne, moins souvent citées mais soit, lorsque c'est le cas, elles sont bien notées (Thalès, ADP/GSI et EDS) soit leur notation a progressé entre 1995 et 1996 (cf. Alcatel TITN Answare, SG2/Allium, Axime, ...).

Le Groupe Bull a enregistré la plus forte croissance entre 1995 et 1996, tant en nombre de citations que de notation. Cependant, des sociétés comme le Groupe IBM, par exemple, étaient déjà très bien classées en 1995 et ont conforté leur position en 1996.

Figure IV-1

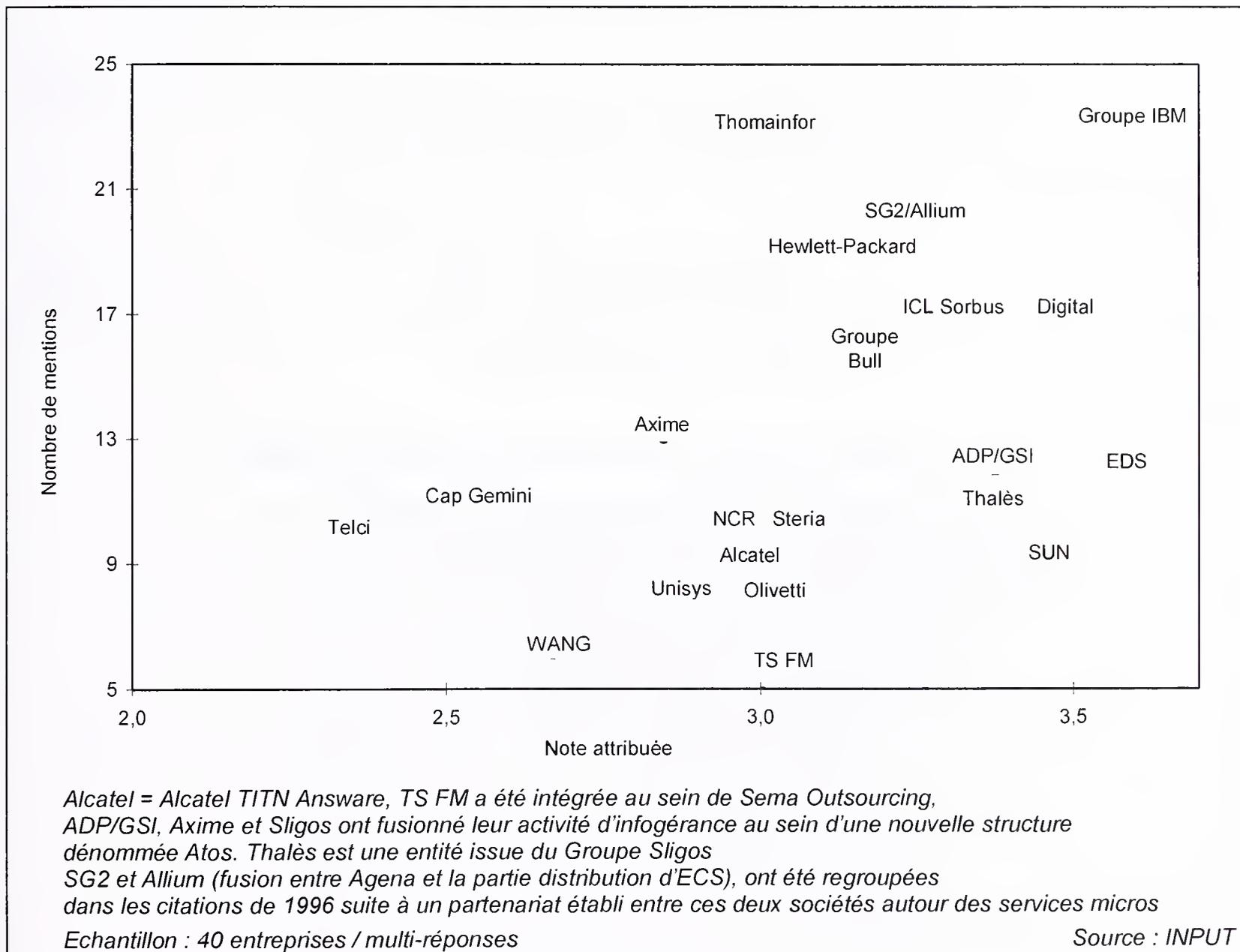
### Evolution de la notoriété des prestataires et de leur perception par les entreprises, 1995-1996



Le marché des services autour des micros et LANs concerne toutes les catégories de prestataires : des sociétés de maintenance aux constructeurs en passant par les distributeurs, les sociétés de services, les éditeurs, etc.

Figure IV-2

**Notoriété des prestataires et perception par les entreprises, 1996**



## 2. Les constructeurs : mieux notés par les entreprises

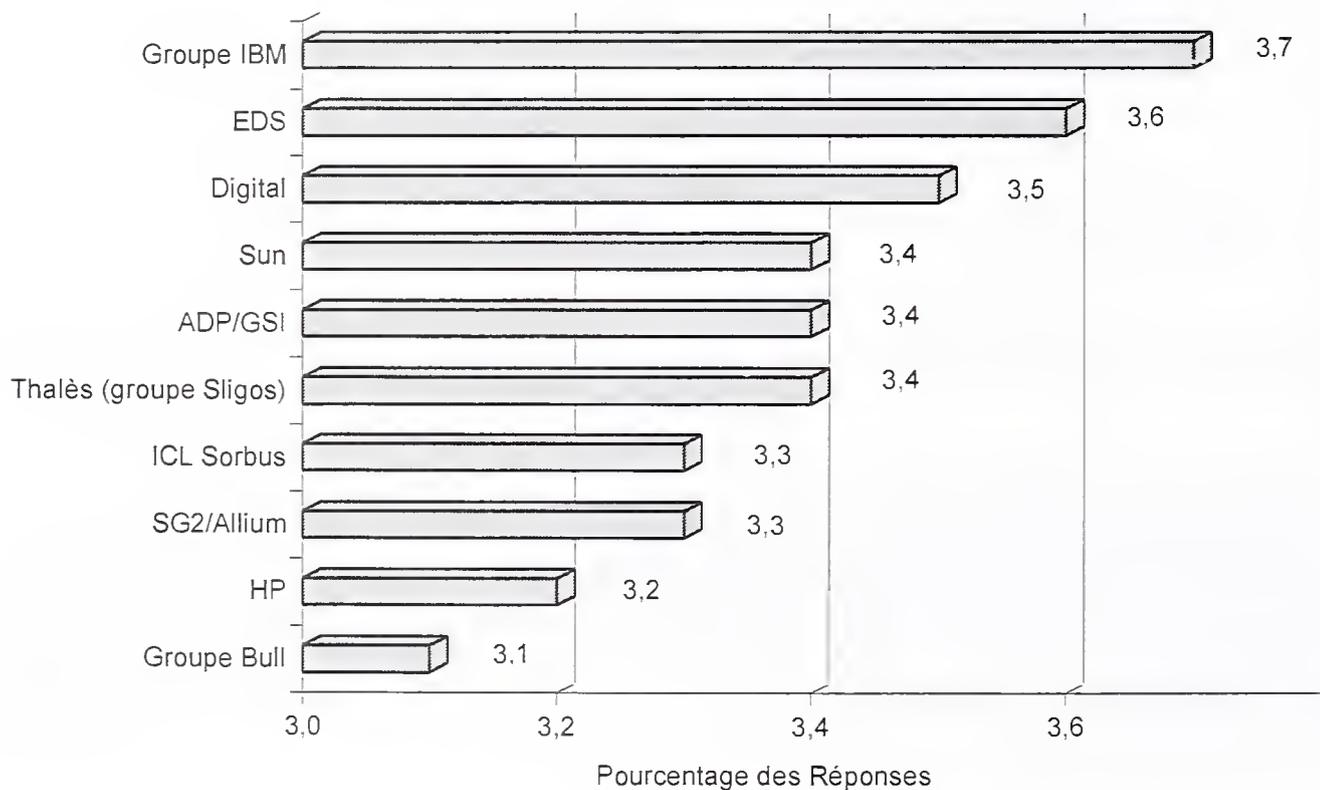
Trois des quatre sociétés aux premiers rangs des notations par les entreprises sont des constructeurs : le Groupe IBM, Digital et Sun. Ils sont suivis par des sociétés de services, ADP/GSI et Thalès, et d'autres sociétés comme ICL Sorbus, SG2/Allium, Tasq et le Groupe Bull.

Avec la meilleure note attribuée (3,7 sur 5) et près de 60% des citations (voir la Figure IV-4 à la page suivante), le Groupe IBM (Axone et l'entité Service Client d'IBM) apparaît comme leader du marché.

Les autres offreurs mentionnés avec des notes de 3 sur 5 sont : Alcatel TITN Answare, Olivetti, TS FM ou Thomainfor.

Figure IV-3

### Les 10 prestataires les mieux perçus par les entreprises, 1996



ADP/GSI, Axime et Sligos ont fusionné leur activité d'infogérance au sein d'une nouvelle structure dénommée Atos. Thalès est une entité issue du Groupe Sligos  
 SG2 et Allium (fusion entre Agena et la partie distribution d'ECS), ont été regroupées dans les citations de 1996 suite à un partenariat établi entre ces deux sociétés autour des services micros  
 Echantillon : 40 entreprises / multi-réponses

Source : INPUT

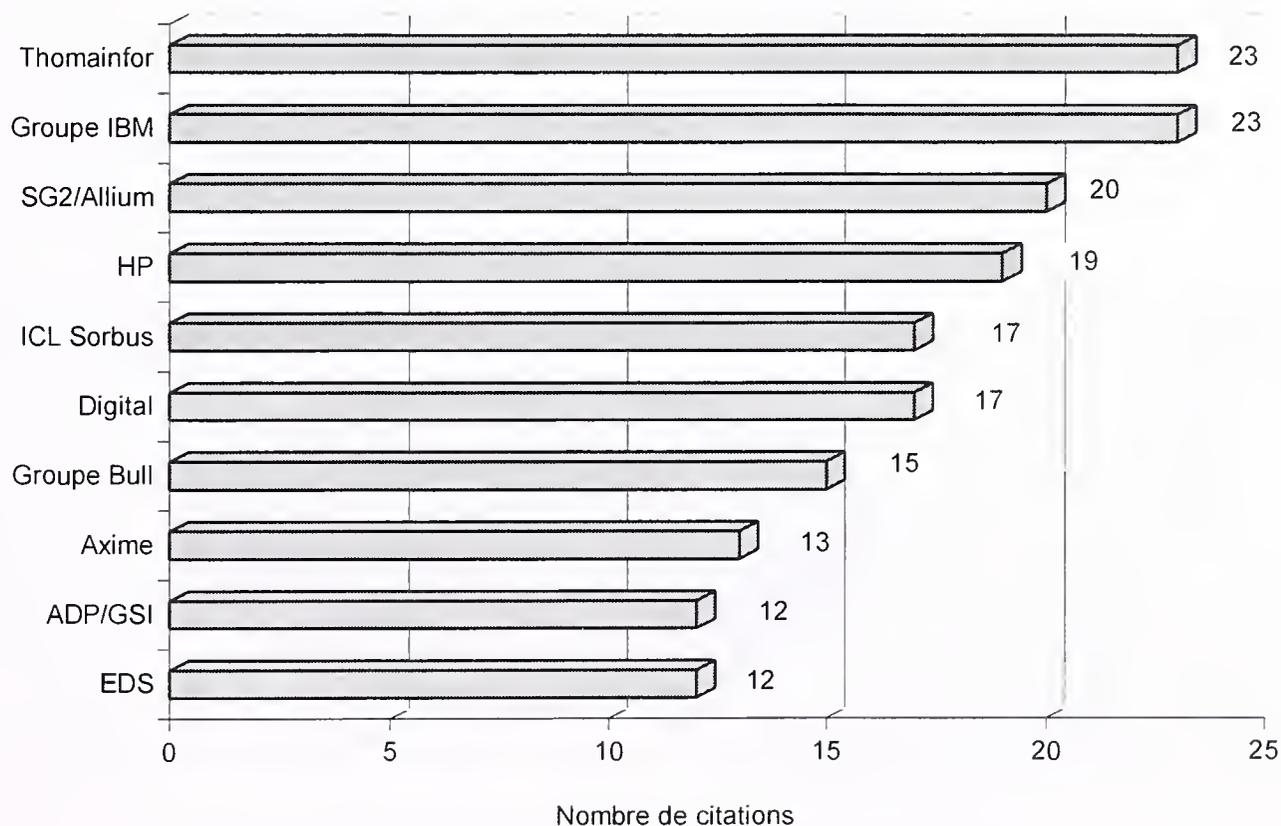
### 3. Mainteneurs et constructeurs en tête des citations

Parmi les sociétés qui bénéficient d'une très bonne visibilité sur le marché car ayant été citées systématiquement par plus de 50% des entreprises interrogées figurent le Groupe IBM, Thomainfor SG2/Allium et Hewlett-Packard (HP), suivis de près par Digital, ICL Sorbus et le Groupe Bull. Leur ancienneté dans le domaine de la micro (base installée notamment) et la reconnaissance de leurs clients sont autant d'éléments décisifs favorisant les citations.

La bonne position générale des constructeurs et mainteneurs s'explique par le fait que les entreprises font majoritairement appel à un prestataire externe pour prendre en charge la maintenance et l'installation des micros, domaines de prédilection initiale de ces deux catégories d'acteurs.

Figure IV-4

#### Les 10 prestataires les plus cités par les entreprises, 1996



*ADP/GSI, Axime et Sligos ont fusionné leur activité d'infogérance au sein d'une nouvelle structure dénommée Atos. Thalès est une entité issue du Groupe Sligos  
SG2 et Allium (fusion entre Agena et la partie distribution d'ECS), ont été regroupées dans les citations de 1996 suite à un partenariat établi entre ces deux sociétés autour des services micros*  
Echantillon : 40 entreprises / multi-réponses

Source : INPUT

#### 4. Les sociétés de services doivent réaffirmer leur position

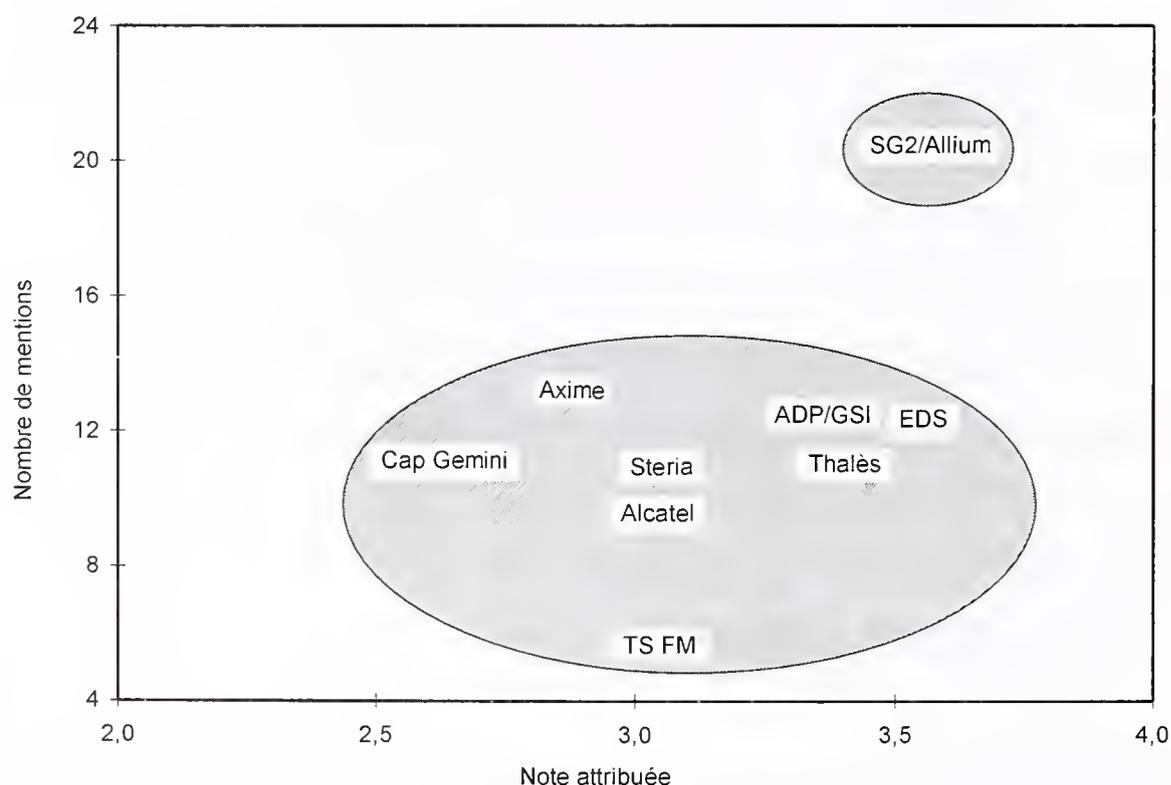
Les sociétés de services éprouvent encore certaines difficultés à se positionner sur le marché des services autour des micros et LANs. Pourtant, elles y ont un rôle d'intégrateur et sont capables d'orchestrer l'intervention de plusieurs prestataires parties prenantes dans la mise en oeuvre opérationnelle de services nécessitant des compétences techniques spécifiques.

La Figure IV-5 ci-dessous met en évidence le manque de visibilité des sociétés de services. Seule SG2 grâce à son récent partenariat avec Allium, fruit de la fusion entre Agena et la partie distribution d'ECS, arrive à sortir du lot.

Néanmoins, ADP/GSI, EDS ou encore Thalès ont progressé de façon significative entre 1995 et 1996 et se placent désormais au même niveau élevé de qualité perçue que les autres acteurs majeurs du marché.

Figure IV-5

#### Notoriété des sociétés de services, 1996



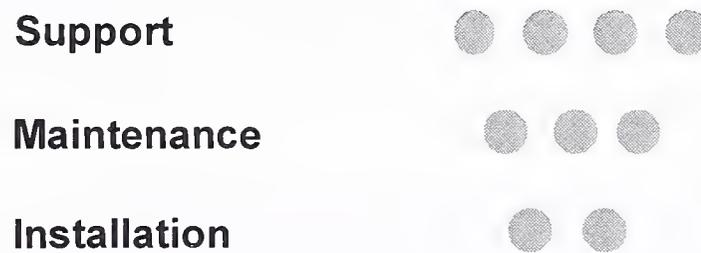
Alcatel = Alcatel TITN Answare, TS FM a été intégrée au sein de Sema Outsourcing, ADP/GSI, Axime et Sligos ont fusionné leur activité d'infogérance au sein d'une nouvelle structure dénommée Atos. Thalès est une entité issue du Groupe Sligos SG2 et Allium (fusion entre Agena et la partie distribution d'ECS), ont été regroupées dans les citations de 1996 suite à un partenariat établi entre ces deux sociétés autour des services micros  
Echantillon : 40 entreprises / multi-réponses

Source : INPUT

**B****Raisons de l'externalisation des services micros et LANS****1. Se recentrer sur son métier et externaliser les tâches « non critiques »**

Les directions informatiques interrogées en 1997 précisent spontanément qu'elles souhaitent se recentrer sur leur activité et soustraire les tâches non critiques. Cette approche leur permet de rendre plus disponible l'équipe informatique interne pour d'éventuels développements spécifiques liés au métier de leur entreprise et d'apporter une réelle valeur ajoutée, ou d'améliorer le contact avec les utilisateurs finals, à travers les services de help-desk.

Figure IV-6

**Les services micros et LANS  
les plus volontiers externalisés, 1997***Echantillon : 50 entreprises / multi-réponses**Source : INPUT*

## 2. Manque de ressources et de compétences en interne dans les entreprises

Dans les deux échantillons utilisés par INPUT dans le cadre de cette étude, il apparaît que la disponibilité des ressources et des compétences sont l'une des attentes primordiales et essentielles des entreprises

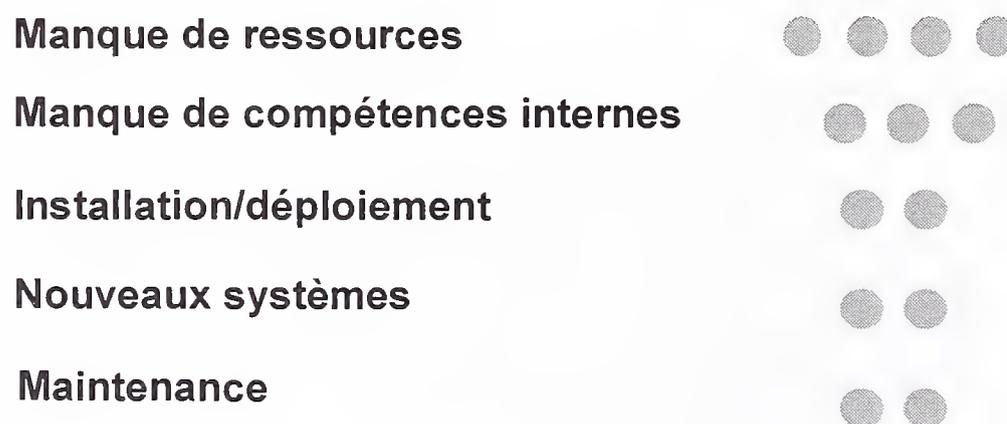
vis-à-vis des prestataires et de ce fait une des raisons de leur ouverture à la sous-traitance ou à l'externalisation. La capacité des prestataires à fournir les ressources et compétences nécessaires avec suffisamment de souplesse constitue ainsi un atout décisif.

A la Figure IV-7, il apparaît que le manque de compétences en interne est l'élément principal qui motive les entreprises à la sous-traitance ou à l'externalisation.

Les entreprises se tournent vers les prestataires pour bénéficier des compétences techniques mais aussi pour se garantir une adaptabilité aux changements rapides du marché qu'elles ne peuvent suivre en interne par manque de ressources et de compétences. La veille technologique et la mise en place de nouveaux systèmes sont souvent cités dans ce domaine.

Figure IV-7

### Raisons du recours à un prestataire de services micros, 1997



Echantillon : 50 entreprises / multi-réponses

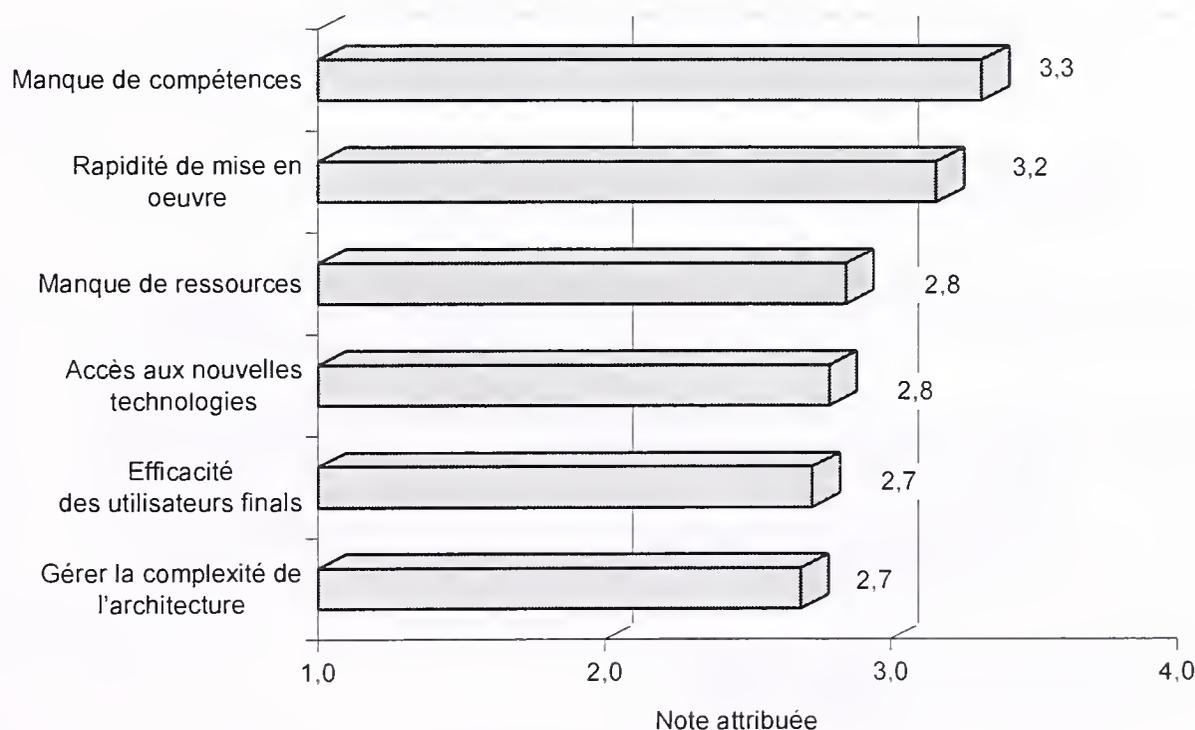
Source : INPUT

Les Figures IV-8 et IV-9 listent les 11 principales raisons du recours à un prestataire de services par les entreprises et leur évaluation sur une échelle de 1 à 5 (1 étant une note faible et 5, une note élevée).

Les entreprises évaluent le manque de compétences à 3,3 et le manque de ressources à 2,8. Ces deux aspects constituent les premiers problèmes rencontrés par les entreprises qui n'ont pas pu ou voulu faire croître la taille de leurs équipes informatiques aussi vite que la taille des parcs à gérer. De ce fait, les directions informatiques sont surchargées de problèmes quotidiens et récurrents. De plus en plus d'entreprises externalisent les fonctions techniques et physiques telles que la maintenance, l'installation et le déploiement. Elles le font dans le but de libérer des ressources pour des tâches critiques, étroitement liées à la bonne marche de l'activité de l'entreprise.

Figure IV-8

### Evaluation des 11 principales raisons du recours à un prestataire externe pour les services micros et réseaux locaux, 1997 (1)



Echantillon : 44 entreprises (ayant répondu sur un échantillon de 50 entreprises)

Source : INPUT

La rapidité à mettre en oeuvre les solutions notée 3,2 sur 5, dépend également des ressources disponibles et des connaissances spécifiques de la solution.

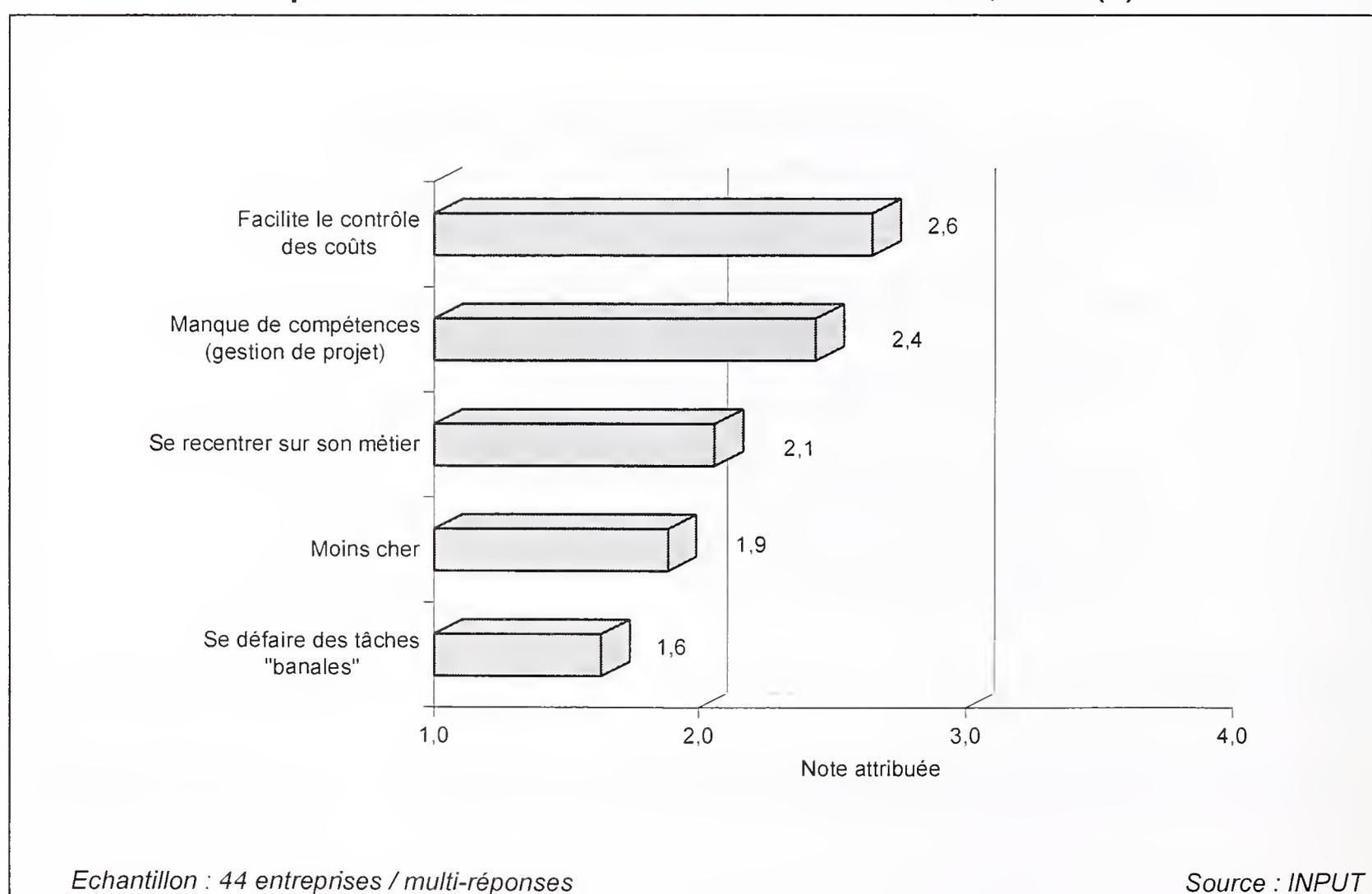
Le contrôle des coûts et ainsi la maîtrise des budgets associés est en retrait puisqu'il n'est évalué par les entreprises qu'à 2,6 sur 5.

Le prix est omniprésent mais ne constitue pas la raison majeure du recours. Néanmoins, il est toujours apparent lors de la prise de décision du choix d'un prestataire.

Cependant, le coût reste un élément important de différenciation chez les prestataires. Il ne s'agit pas tant de réduire les coûts mais bien de les maîtriser, les contenir et les lisser. Les entreprises attachent une importance sans cesse croissante à la visibilité que donnent les prestataires sur les coûts.

Figure IV-9

**Evaluation des 11 raisons principales du recours à un prestataire externe pour les services micros et réseaux locaux, 1997 (2)**



## C

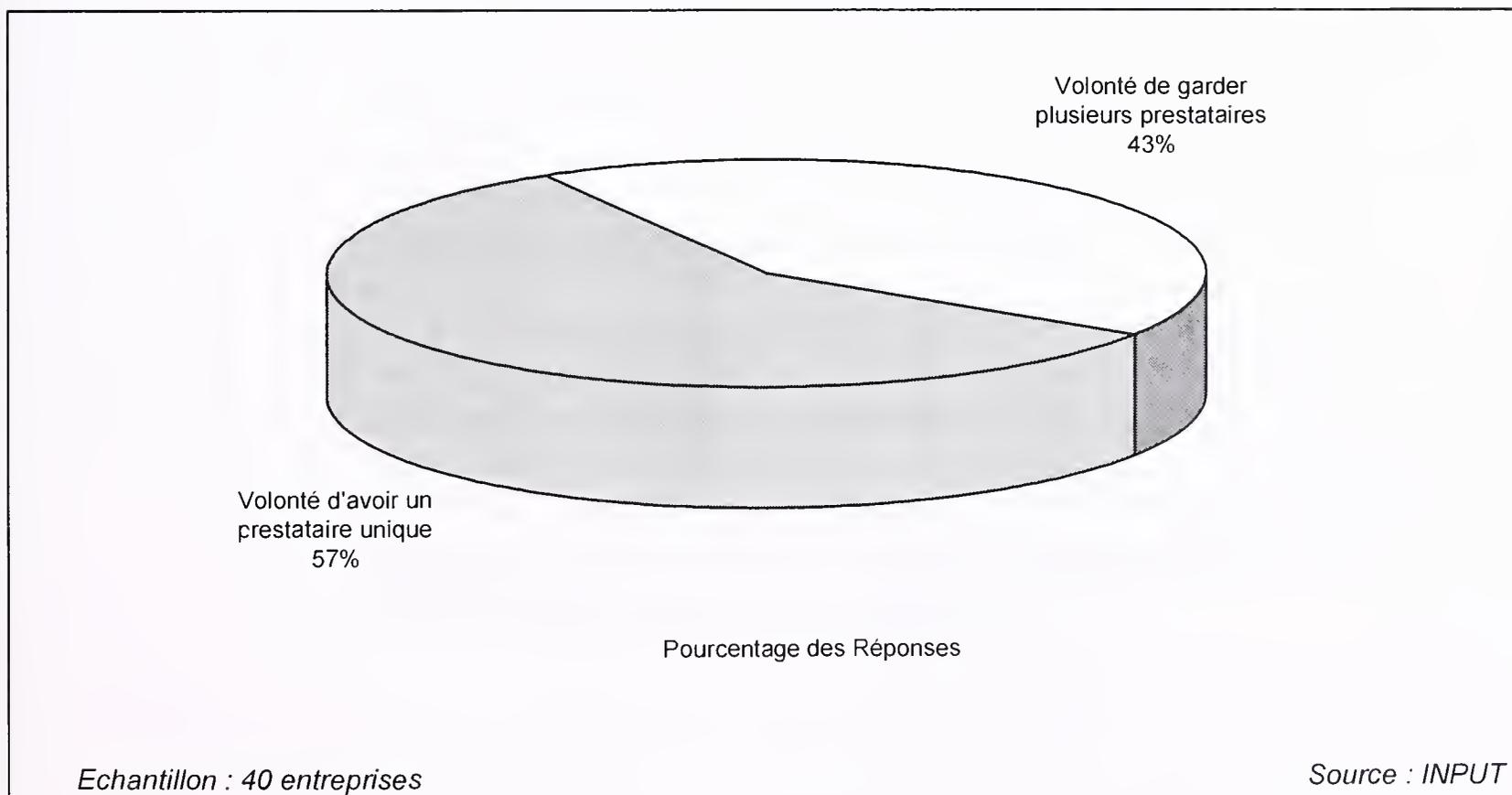
**Un marché mature propice au développement d'offres spécifiques****1. Multiplicité des prestataires vaut complexité du marché**

En 1997 sur le marché des services micros et réseaux locaux, nombreux sont les prestataires qui proposent soit l'éventail complet des services soit qui se positionnent sur un segment spécifique comme les offreurs Supporter ou Help-Line pour le help-desk.

Les partenariats, les fusions et les acquisitions modifient régulièrement le paysage concurrentiel. Tous ces éléments contribuent à répandre la confusion chez les entreprises utilisatrices de ces services malgré la maturité du marché.

Cependant, une tendance constatée par INPUT est de concentrer les efforts auprès d'un prestataire unique. En effet, 57% des entreprises souhaitent conserver une interface unique pour l'ensemble des services relatifs à leur environnement micro.

Figure IV-10

**Volonté des entreprises  
de garder la multiplicité de prestataires, 1997**

Néanmoins, il faut tenir compte :

- de la possible pluralité de sites dans une entreprise qui peut justifier la nécessité de recourir à des prestataires différents, par zone géographique,
- de la volonté des entreprises d'obtenir le meilleur service en se référant, si nécessaire, à plusieurs prestataires.

D'autre part, les entreprises prennent conscience de l'importance de négocier les contrats à un niveau supérieur avec les prestataires (niveau local, national, européen ou mondial) pour s'assurer une marge de manoeuvre favorable lors des négociations sur les prix du service.

Si l'on interroge les entreprises sous contrat d'externalisation sur l'évolution de leurs relations avec leur prestataire, il ressort que près de 2/3 d'entre elles souhaitent les renforcer. Celles qui n'ont pas établi de fort partenariat avec leur prestataire le déplorent. Selon ces dernières, la relation client-fournisseur est, à leur avis, défavorable tant pour le prestataire que pour les entreprises lorsqu'aucun partenariat ne lie les deux parties. Toutes sont convaincues de la nécessité de travailler en partenariat mais beaucoup sont encore sceptiques sur sa possible concrétisation, dans la durée.

## **2. Développer une spécialité pour offrir un service à plus forte valeur ajoutée**

Etant donné le grand nombre de prestataires de services micros et LANs, les entreprises éprouvent quelques difficultés à les différencier. Chaque prestataire offre un éventail de services lié à son origine sur le marché, son point d'entrée, et ses coeurs de compétence.

Un bon nombre d'entreprises recherche à la fois la simplicité, par un nombre limité de prestataires, et les services à très forte valeur ajoutée.

Ainsi, chaque prestataire, en fonction de son origine sur le marché ou de ses coeurs de compétences doit se positionner :

- soit sur un créneau particulier,
- soit sur un ensemble de services bien définis et structurés entre eux,
- soit encore sur l'ensemble des services avec néanmoins une spécialisation, sur un ou plusieurs domaines de compétences ou sur des secteurs d'activités déterminés (banque, industrie, services, etc.).

Ainsi, les prestataires doivent communiquer largement sur des offres structurées et apporter aux entreprises des compétences pointues en plus de ressources facilement accessibles. Celles-ci doivent être plus spécialisées mais aussi ouvertes sur les nouvelles perspectives d'évolution des marchés. D'autre part, le prestataire doit avoir un rôle de guide, de formateur. C'est lui qui éduque les entreprises et les accompagne dans la mise en place de services à valeur ajoutée.

En plus de se différencier par rapport aux autres prestataires du marché, les offreurs doivent aussi se distinguer des directions informatiques elles-mêmes devenues de plus en plus souvent le prestataire interne de l'entreprise. Pour ce faire, ils doivent trouver une valeur ajoutée propre et rassurer les entreprises qui craignent encore beaucoup de perdre le contrôle de leurs environnements informatiques à travers l'externalisation.

(page blanche)



## Perspectives de développement du marché

### A

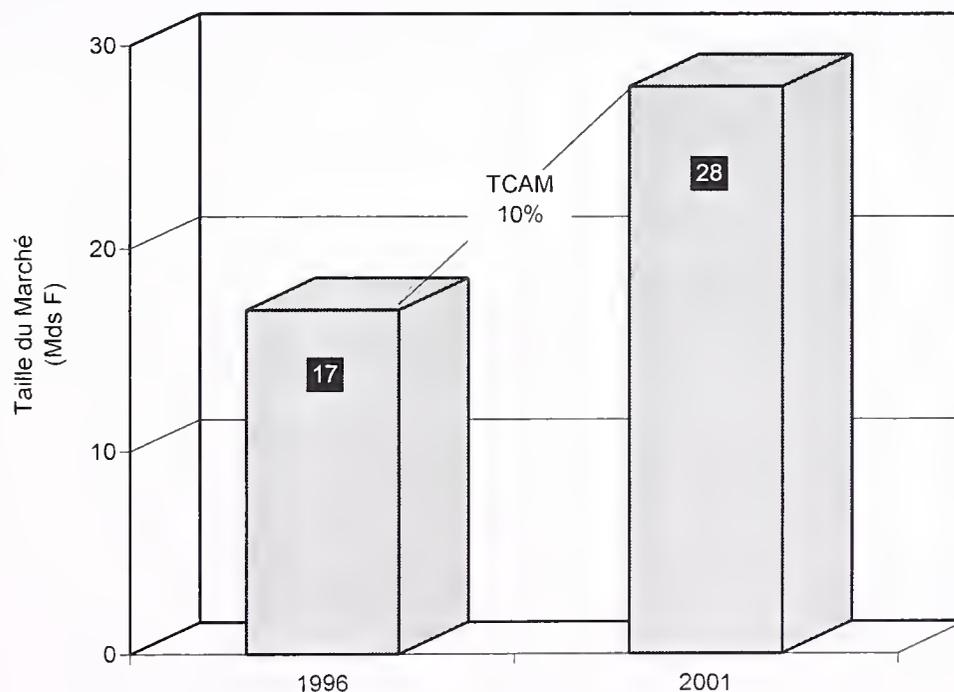
#### Le marché des services autour des environnements distribués en croissance de 10% par an

##### 1. Un marché de 28 milliards de francs en 2001

L'expansion des réseaux et l'importance croissante de l'informatique distribuée continuent d'ouvrir de nouvelles opportunités de services.

Figure V-1

#### Le marché des services autour des environnements distribués - France, 1996-2001



Source : INPUT

En 1996, le marché français des services autour des environnements distribués est estimé par INPUT à 17 milliards de francs en 1996, et estimé à 75 milliards de francs pour l'Europe. La croissance prévue pour ce marché est de 10% en moyenne par an pour atteindre, en 2001, 28 milliards de francs en France, et 113 milliards de francs en Europe.

La maintenance constitue encore le principal segment du marché des services autour des environnements distribués. Cependant, le marché étant arrivé à maturité, les marges réalisées dans ce domaine sont en constante diminution.

## 2. Un marché porté par les services réseaux, le help-desk et le conseil

Comme en témoigne le Tableau V-1 ci-dessous, les gisements de croissance se trouvent dans les segments de marché suivants :

- l'administration de réseaux,
- les services de help-desk,
- le conseil et les prestations intellectuelles.

Tableau V-1

### Taille et croissance du marché des services autour des environnements distribués par segment de marché - France, 1996-2001

(en millions de francs)	1996	2001	TCAM 1996-2001
Conseil et prestations intellectuelles	1 320	3 925	24%
Administration des réseaux	587	3 752	45%
Services d'environnement	4 572	7 635	11%
Formation	2 605	4 196	10%
Services de help-desk	1 027	3 500	28%
Maintenance	6 367	4 196	-8%
Achats et administration des actifs	513	727	7%
<b>TOTAL</b>	<b>16 991</b>	<b>27 931</b>	<b>10%</b>

TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen

Source : INPUT

Note : Les chiffres communiqués comprennent les services autour des micros, des réseaux locaux et des serveurs non propriétaires

**B****L'administration de réseaux : gisement d'opportunités de services**

Face à l'émergence des nouvelles technologies et de nouveaux services autour des environnements distribués, les entreprises planifient plus ou moins bien le développement de leur informatique et les directions qu'elles souhaitent prendre.

Au cours des dernières années, les parcs de LANs ont crû considérablement sans que les centres de décision (Business Units) se concertent sur les technologies et outils utilisés.

Pourtant, le réseau à l'échelle de l'entreprise a une importance tout à fait stratégique. Parallèlement, l'utilisation de la technologie internet se répand et s'intègre dans l'activité. Malgré sa tolérance des environnements hétérogènes, elle ne met pas fin à la complexité de leur gestion.

Le management des réseaux devient une fonction primordiale du développement réussi des architectures réseau et la mise en oeuvre de téléservices permet d'exploiter les capacités nouvelles de services à distance à travers des réseaux en voie de sécurisation.

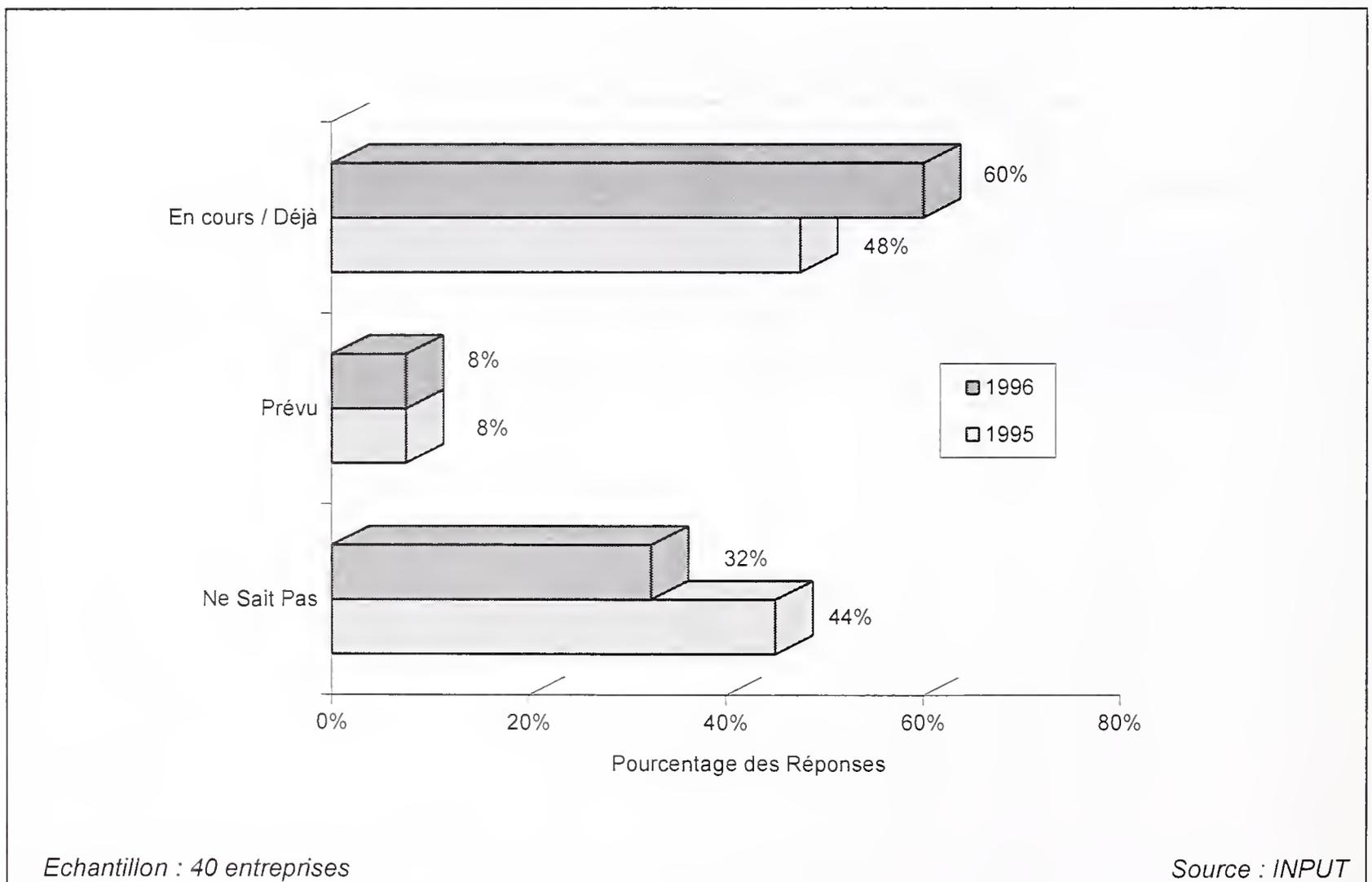
### 1. Volonté des entreprises de mutualiser les services grâce aux téléservices

Les entreprises interrogées montrent une forte volonté de mutualiser les ressources liées à l'exploitation des parcs de micros et LANs. Cette volonté n'est pas nouvelle, puisque c'est celle-là même qui les a poussées à créer des groupements d'intérêt économique (GIE) dans certains cas, ou à avoir recours à un unique prestataire externe dans d'autres cas.

En 1996, les entreprises ont su mettre en avant les possibilités offertes par les réseaux telles que la mise en oeuvre de services délivrés à distance (téléservices). A la fin de l'année 1996, 60% des sociétés interrogées les ont développés (télédistribution, télémaintenance, télémonitoring, etc.) ou sont en train de le faire.

Figure V-2

#### Stratégie des entreprises en matière de téléservices, 1995-1996



## 2. L'administration des réseaux devenue une fonction clé

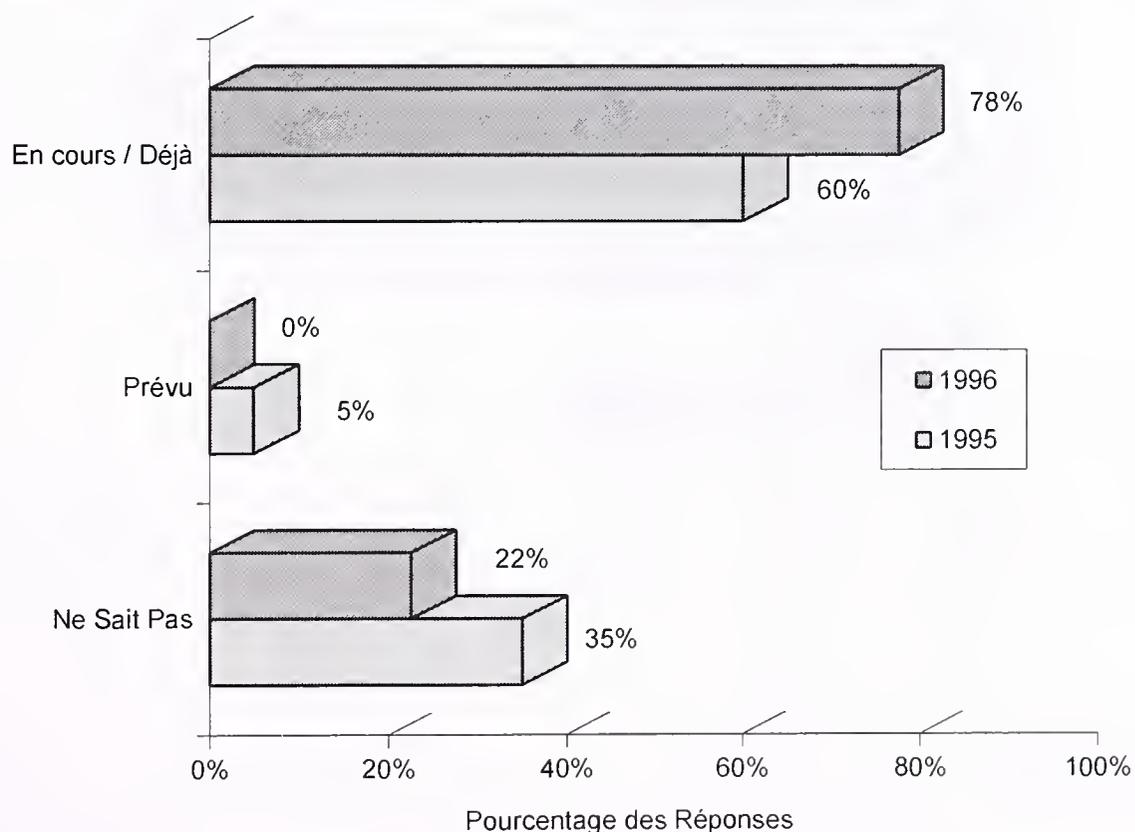
En observant la Figure V-3 ci-dessous, INPUT constate, que :

- près de 80% des entreprises interrogées montrent une volonté certaine de maîtriser les LANs afin d'en optimiser les utilisations. Cette maîtrise s'appuie sur une gestion efficace des réseaux,
- 13% des sociétés incertaines sur l'utilisation des réseaux à des fins d'exploitation en 1995, ont tout de même pris ce chemin en 1996,
- en 1996, quelques entreprises (22%) restent indécises quant à la nécessité de mettre en place un service d'administration des LANs. Ces sociétés n'ont, bien souvent, pas de problématique réseau suffisamment importante pour basculer.

Du reste, il faut prendre en compte l'avènement d'intranet qui a connu toute son ampleur en fin d'année 1996. Certaines entreprises interrogées sur ce sujet n'ont pas encore pris en compte l'impact important de la migration des réseaux qui en résulte.

Figure V-3

### Stratégie des entreprises pour l'administration des LANs, 1995-1996



Echantillon : 40 entreprises

Source : INPUT

### 3. Unanimité sur la nécessaire sécurisation des procédures

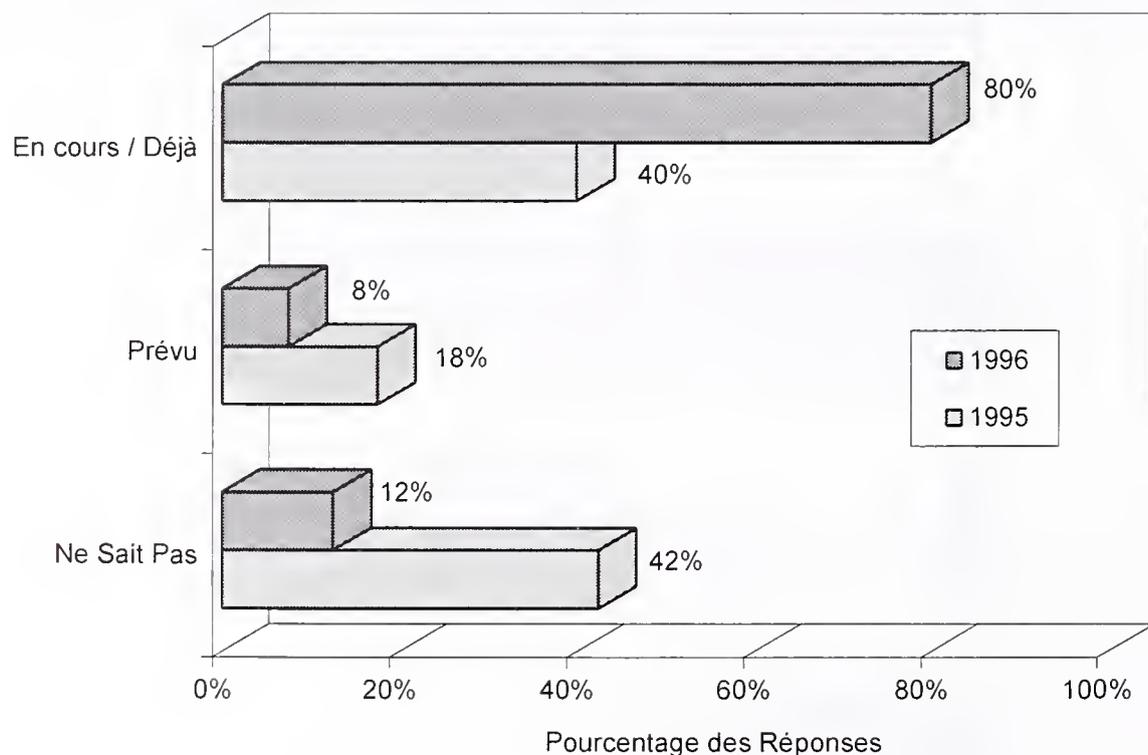
Puisque les réseaux deviennent un nouveau mode d'exploitation des services et surtout de communication étendu à l'entreprise (intranet), la sécurité des réseaux devient une priorité pour les entreprises.

En ce qui concerne la sécurisation des procédures, INPUT relève que :

- en 1995, 40% des entreprises avaient mis en place des systèmes de sécurisation des procédures ou étaient en train de le faire,
- en 1996, presque toutes l'ont fait ou le font. Le nombre d'entreprises ayant effectivement sécurisé les procédures d'accès a doublé,
- très peu s'interrogent encore sur le sujet (12%). Il s'agit de sociétés n'étant pas dotées de systèmes avec des connexions externes ou ayant peu déployé leurs réseaux.

Figure V-4

#### Stratégie des entreprises pour la sécurisation des procédures, 1995-1996



Echantillon : 40 entreprises

Source : INPUT

#### 4. Internet et intranet : de nouveaux services en perspective

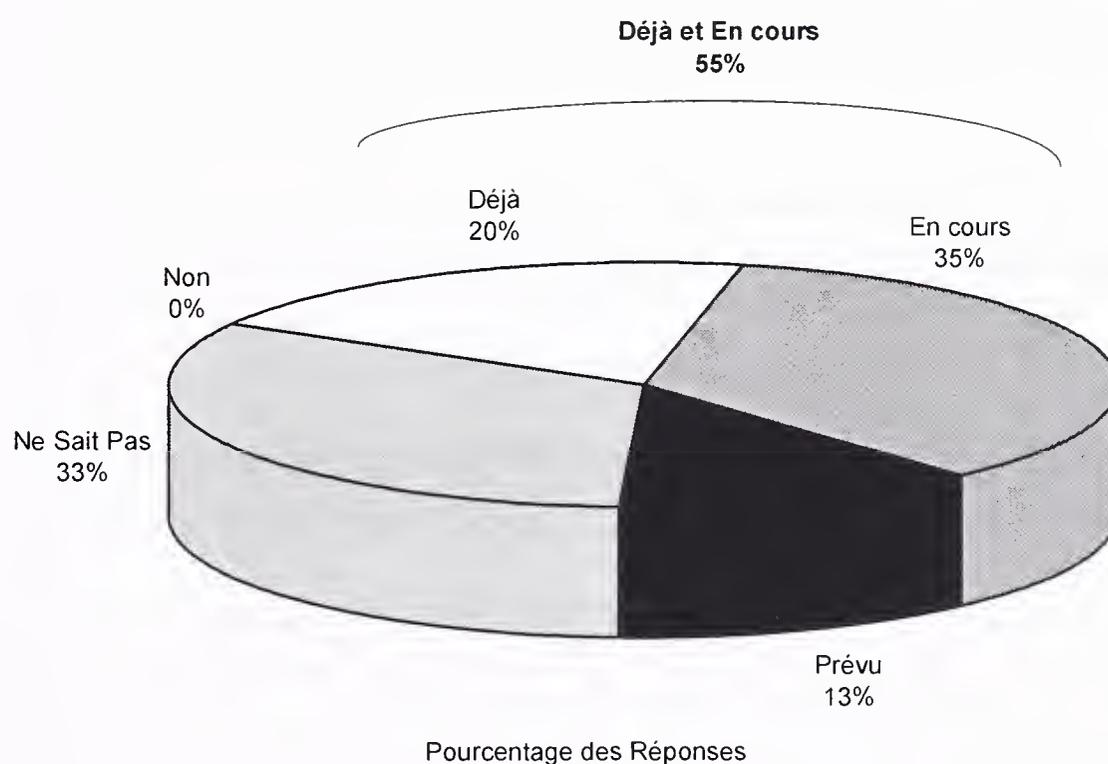
Les premiers intranets ont été, pour beaucoup, construits de façon déstructurée et non organisée en interne.

Depuis 1996, les projets intranets ont pris une importance stratégique au sein des organisations. De plus en plus d'entreprises développent leur stratégie intranet à l'appui de NT. Déployé en environnement micro et serveur, il devient, selon elles, un système d'exploitation d'intranet idéal.

La croissance du nombre d'intranets à l'échelle de l'entreprise ouvre aux prestataires de nouvelles opportunités de services .

Figure V-5

#### Stratégie internet/intranet des entreprises, 1996



Echantillon : 40 entreprises

Source : INPUT

La complexité croissante des réseaux associée à l'importance critique de ceux-ci, amène les entreprises à demander plus de services proactifs.

Ainsi, le marché des services réseaux se destine à grandir dans ce créneau (notamment par la mise en place de téléservices tels que le télémonitoring, télésurveillance, par exemple), au détriment de services « réactifs » voués à diminuer fortement.

La recherche menée par INPUT estime que le marché des services autour de l'administration des réseaux croîtra de 587 millions de francs, en 1996, à 3 752 millions de francs, en 2001, au rythme de 45% en moyenne par an.

**C****Un marché des services de help-desk en pleine croissance****1. Emergence de nouvelles opportunités de services**

Un des segments du marché des services autour des environnements distribués ayant connu le plus fort développement a été celui des services de support et d'assistance aux utilisateurs finals, dénommé aussi help-desk par les anglo-saxons.

Dès la fin de l'année 1996, les entreprises ont réalisé que le help-desk est une fonction essentielle mais complexe à mettre en oeuvre. Au delà de l'assistance aux utilisateurs, il permet d'optimiser la performance des services informatiques et de fidéliser les utilisateurs en interne.

Le help-desk au sens large du terme, en s'appuyant sur les technologies avancées de téléphonie et les bases de connaissances, peut être utilisé comme ciment entre différentes fonctions telles que la gestion des incidents, l'administration des systèmes (intégrant notamment l'administration des LANs, la formation, l'administration des actifs, ...).

Le help-desk est désormais perçu comme le point central pour la gestion des environnements informatiques distribués.

Toutefois, encore peu d'entreprises ont mis en place un réel help-desk. Elles éprouvent des difficultés à le faire dans un environnement hétérogène complexe et notamment à investir dans une équipe « multi-vendeur » conséquente et pouvant intervenir sur une zone géographique large lorsque c'est nécessaire. Pour ces deux raisons, elles sont amenées de plus en plus à avoir recours aux prestataires du marché.

La recherche menée par INPUT estime que le marché des services de help-desk croîtra de 1 027 millions de francs en 1996 à 3 500 millions en 2001, soit à un rythme de 28% en moyenne par an.

## 2. La volonté des entreprises de garder la main sur le point de contact avec les utilisateurs finals

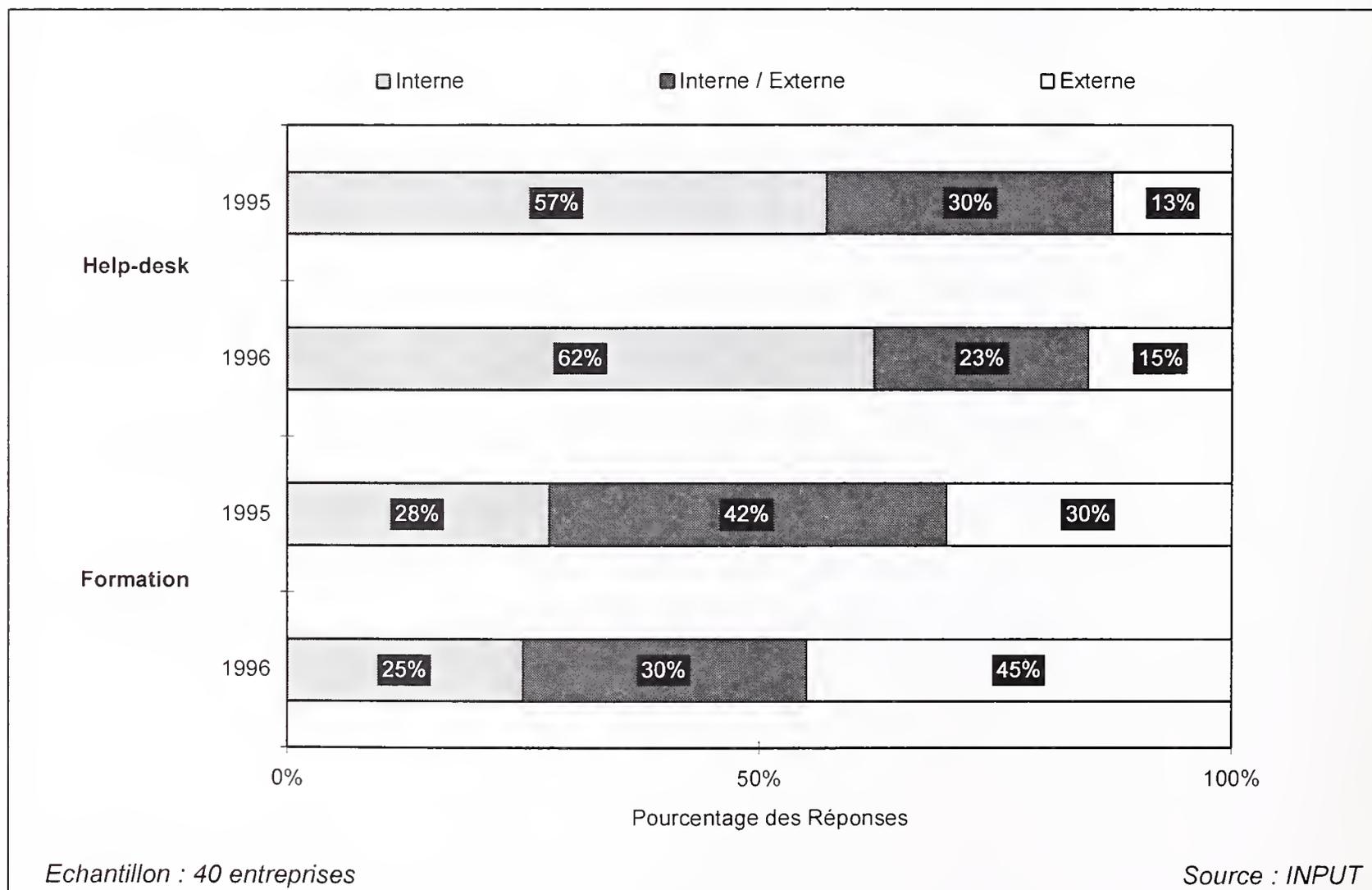
L'externalisation permet aux entreprises de se défaire des tâches « non critiques » de leur système d'information. Ainsi, elles peuvent concentrer les efforts des équipes internes sur les besoins spécifiques au métier de l'entreprise.

Dans le cas du help-desk, les entreprises après avoir dans un premier temps externalisé plus ou moins le service, prennent conscience aujourd'hui de l'enjeu colossal qu'il représente. En 1996, elles souhaitent maîtriser en direct le premier niveau d'assistance et de support tout en maintenant un certain niveau de recours aux prestataires.

La formation, au contraire, reste ouverte à l'externalisation.

Figure V-6

### Pratiques des entreprises en matière de formation et de services help-desk, 1996



En un an, les entreprises ont pris la mesure de l'importance du help-desk, qu'elles ont mis en place en 1996. Elles rationalisent le recours aux prestataires en choisissant soigneusement les fonctions propres à l'externalisation. Celles-ci sont alors entièrement confiées au prestataire. La mixité des équipes est réduite et moins d'entreprises y ont recours en 1996 (23%) qu'en 1995 (30%).

Dans cette optique, les entreprises doivent définir un équilibre entre l'intervention du prestataire et l'action des équipes internes. Il s'agit d'optimiser les synergies entre les deux équipes tout en conservant le rapport privilégié avec les utilisateurs que permet le help-desk de premier niveau.

Les prestataires doivent aider les entreprises à déterminer quels sont les services qui seront externalisés intégralement et quels sont ceux qui ne peuvent pas l'être du tout et enfin, quels sont les services qui tolèrent et sont optimisés par une composition mixte des équipes.

**D****Facteurs de croissance et freins du marché**

Le marché des services autour des environnements distribués sera largement favorisé par :

- l'implémentation de solutions basées sur Windows NT, dans les environnements distribués,
- l'utilisation croissante de la technologie internet pour des intranets et des extranets,
- les tentatives de contrôle des coûts par l'arrivée des Network Computers (NCs),
- la haute criticité des réseaux dans l'activité de l'entreprise,
- la poursuite du downsizing (migration vers les environnements distribués),
- le recentrage des entreprises sur leur métier de base,
- l'hétérogénéité des environnements distribués.

Néanmoins, les facteurs suivants sont susceptibles de freiner le marché :

- la réticence des entreprises à recourir à l'externalisation par crainte de perdre le contrôle de leur système d'information,
- la méconnaissance du métier du client par les offreurs,
- le manque de visibilité des entreprises sur les coûts réels de la micro et notamment les coûts de fonctionnement associés.

En 1997, l'utilisation accrue des réseaux (notamment basés sur la technologie internet), la migration massive vers Windows NT et l'arrivée des Network Computers semblent donner un second souffle au marché des services autour des environnements distribués.

**E****Futures opportunités pour les services micros et LANS****1. Le choix de Windows NT crée de nouvelles opportunités**

En 1997, INPUT estime que le nombre de licences Windows NT en France aura doublé par rapport à 1996 (35 000 licences) et que le support associé devrait croître de 80%.

La recherche d'INPUT indique que cette croissance phénoménale est due aux principaux facteurs suivants :

- la relative facilité d'utilisation de Windows NT comparée à Unix, en particulier,
- le nombre croissant de logiciels compatibles Windows NT,
- le faible coût de maintenance des serveurs NT,
- la popularité de NT comme système d'exploitation de machines de milieu de gamme,
- en supportant le protocole internet, Windows NT constitue un parfait système d'exploitation pour un serveur web,
- la faible base installée de serveurs NT en début d'année 1997.

**2. La réduction du « coût de possession » grâce aux Network Computers**

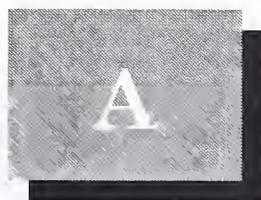
Les entreprises perçoivent les Network Computers (NCs) comme plus simples à utiliser et donc plus accessibles à tous et moins chers.

INPUT estime que sur une durée de vie de 5 ans, le coût moyen d'un PC est proche de 24 KF par an, en Europe, alors que celui d'un NC sur la même période est de 6,3 KF par an.

Cependant, les NCs ne remplaceront pas les PCs. Au contraire, ils seront utilisés en remplacement des terminaux passifs et pour des fonctions de consultation de l'information.

De plus, le support associé aux NCs sera différent du support délivré pour les PCs. Si les NCs réduisent les opportunités de services classiques, ils offrent néanmoins de nouvelles opportunités de services au travers des réseaux.

(page blanche)



# Questionnaire

## Introduction

1. Comment votre système d'information évolue-t-il aujourd'hui, d'un point de vue technologique et organisationnel ? Existe-t-il un projet spécifique, développé à grande échelle au sein de votre société, et ayant une incidence sur l'évolution de votre système d'information ? Si oui, présentez-le-nous.

.....  
 .....  
 .....

2. a) Votre société a-t-elle une/des expérience(s) d'externalisation(\*) de tout ou partie de son système d'information ?

(\*) *Définition de l'externalisation : relation contractuelle, avec engagement de résultats, entre un prestataire et son client en vue d'opérer, de gérer et d'exploiter tout ou partie d'un système activant les technologies de l'information (aussi dénommée FM ou infogérance en France).*

- |                          |                                      |                          |           |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Oui (y compris les micros et LANs)   | <input type="checkbox"/> | Non       |
| <input type="checkbox"/> | Oui (non compris les micros et LANs) | <input type="checkbox"/> | A l'étude |

b) Si oui ou à l'étude, auprès de qui ? (indiquez si possible le nom du prestataire, l'année et la durée du contrat) .....

.....

## A

## Pratique de votre entreprise vis-à-vis des services micros et LANS

A1. a) En ce qui concerne les parcs de micros et/ou les LANS qui sont au coeur de notre recherche, comment votre société assure-t-elle aujourd'hui chacune des fonctions suivantes ? (cerclez et cochez les réponses correspondantes)

	En interne	En externe	Ne fait pas
	<i>(combinaison des 2 possible)</i>		
Achat matériels/logiciels	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Administration du parc de micros	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Administration des LANS	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Assistance utilisateurs	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Formation	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Ingénierie des LANS	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Ingénierie logicielle	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Installation/Déploiement	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Intégration dans le SI	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Maintenance des LANS	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Maintenance des micros	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>
Financement du parc	oui/non	oui/non	<input type="checkbox"/>

b) Estimez le nombre total de prestataires de services dans votre société autour des environnements micros et LANS ? .....

c) Dans le cas où plusieurs fournisseurs interviennent pour une même fonction, votre société souhaite-t-elle, à terme, volontairement garder cette multiplicité de prestataires ?

Oui

Non

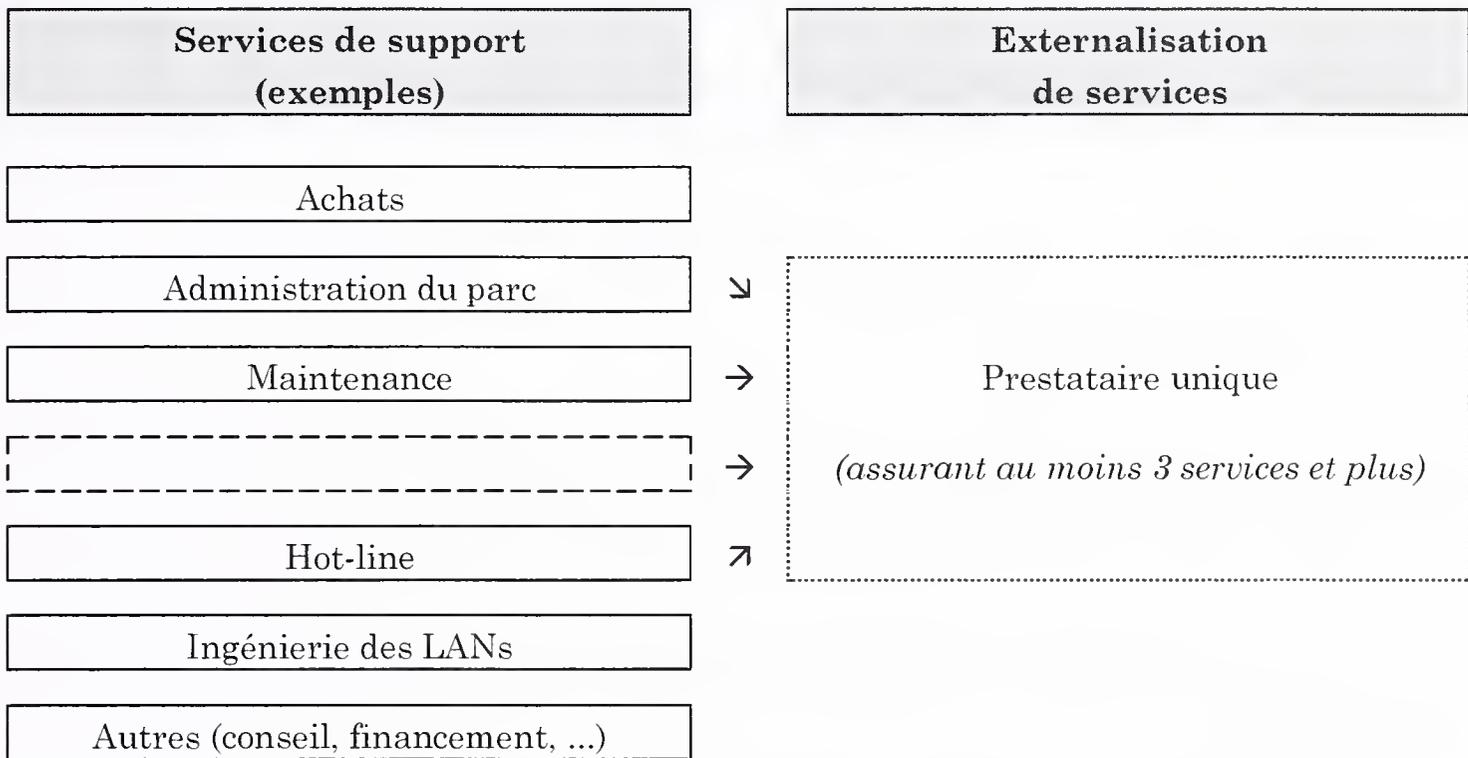
A2. Parmi vos prestataires, certains assurent-ils une « combinaison de services »(\*) de support plus étendue (dénommée ci-après externalisation) ?

(\*) Définition de la « combinaison de services » : ensemble de prestations, au moins 3 et plus, (administration de parc, installation, déploiement, maintenance, formation, hot-line, etc.), assuré par un même prestataire sur la base d'un contrat de services forfaitaire annuel ou pluriannuel avec engagement sur des résultats (cf. tableau ci-dessous à titre d'exemple).

Oui (continuez en A3. page 3)

Non (continuez en A4., page 5)

*Exemple de combinaison de services externalisés à un prestataire unique*



**Votre société externalise aujourd'hui les services micros et LANs**

**A3. a) Si oui, quels sont les services inclus dans cette combinaison (au moins 3 et plus ensemble comme la maintenance, la formation, la hot-line, l'administration de parcs micros et/ou de LANs, etc.), quand le contrat a-t-il démarré, quelle est sa taille et quel prestataire a été retenu ?**

Services inclus dans la combinaison	Date du contrat	Durée du contrat	Taille du contrat (M.F.)	Prestataire retenu
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

**NOTE IMPORTANTE :** si plusieurs contrats existent, nous vous remercions de bien vouloir photocopier cette page 3 et de la compléter pour chacun des contrats.

**b) Combien de micros, de LANs, de serveurs et de sites concerne-t-il ?**

Nombre de micros	Nombre de LANs	Nombre de serveurs	Nombre de sites
.....	.....	.....	.....

**c) Qui a pris, dans votre société, la décision d'externaliser ? (cochez la(es) case(s) correspondante(s))**

- Directeur Général
  Responsable Micro

- Directeur Administratif et/ou Financier
- Directeur Informatique
- Responsable Réseaux
- Autres (*précisez*) .....

**d) Comment votre société a-t-elle procédé pour sélectionner le prestataire retenu ? (cochez la case correspondante)**

- Appel d'offre
- Prolongement d'un contrat existant
- Sollicitation d'un offreur
- Demandes informelles
- Autres (*précisez*) .....

**e) Quelles sont les principales raisons qui ont conduit votre société à retenir un offreur plutôt qu'un autre ?** .....

.....

.....

**f) La certification ISO 9001 / 9002 rentre-t-elle en ligne de compte lors du choix du prestataire?**

- Oui, elle est impérative
- Oui, elle est souhaitée
- Non

**g) Enoncez les raisons qui ont conduit votre société à externaliser. Pour chacune d'elles, évaluez le niveau d'importance que vous lui accordez ainsi que la satisfaction obtenue, sur une échelle de 1 à 5 (1 = faible niveau/importance et 5 = niveau élevé/importance élevée)**

Raisons du choix de l'externalisation	Niveau d'importance (de 1 à 5)	Satisfaction obtenue (de 1 à 5)
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

**h) Plus largement, évaluez la satisfaction générale obtenue sur l'échelle de 1 à 5 (1 = faible et 5 = élevée)** .....

**i) Les objectifs du contrat ont-ils été atteints ? (évaluez-les en pourcentage de ce qui a été planifié initialement)** .....%

**j) A échéance du contrat, que fera votre société?**

Elle :	cochez une case	Commentaires
Renouvellera le contrat avec le même prestataire <i>(probabilité ?)</i>	<input type="checkbox"/>	..... .....
Renouvellera le contrat avec le même prestataire en incluant des prestations supplémentaires <i>(lesquelles ?)</i>	<input type="checkbox"/>	..... .....
Remettra en compétition le prestataire <i>(pourquoi ?)</i>	<input type="checkbox"/>	.....
Reprendra l'ensemble des prestations en interne <i>(pourquoi ?)</i>	<input type="checkbox"/>	..... .....
<i>Autres (précisez).....</i>	<input type="checkbox"/>	..... .....

**k) Comment voyez-vous évoluer vos relations entre votre société et votre prestataire ?**

.....  
.....

**l) Quels sont les moyens dont dispose votre société pour effectuer le suivi du contrat ?**

.....  
.....

**Votre société n'externalise pas aujourd'hui les services micros et LANs**

**A4. a) A-t-elle l'intention de le faire ?**

- Oui                       Non, mais y réfléchit  
*(continuez en B page 7)*                       Non  
*(continuez en B page 7)*

**b) Si oui, quelle sera la nature des prestations externalisées ? Quand votre société engagera-t-elle un tel processus et à quelle catégorie de prestataires votre société fera plutôt appel (constructeurs, SSII, sociétés de maintenance, etc.) ?**

Type de services externalisés	Quand	Catégorie de prestataires
<i>(combinaison d'au moins 3 prestations, comme la maintenance, l'installation, la hot-line, etc., confiées à 1 prestataire unique)</i>		
.....	.....	.....
.....		
.....		

**NOTE IMPORTANTE : si plusieurs contrats sont envisagés, nous vous remercions de bien vouloir photocopier les pages 5 & 6 et de les compléter pour chacun des contrats.**

**c) Combien de micros, de LANs, de serveurs et de sites concernera-t-il ?**

Nombre de micros	Nombre de LANs	Nombre de serveurs	Nombre de sites
.....	.....	.....	.....

**d) Qui prendra, dans votre société, la décision d'externaliser ? (cochez la(es) case(s) correspondante(s))**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Directeur Général                       | <input type="checkbox"/> Responsable Micro       |
| <input type="checkbox"/> Directeur Administratif et/ou Financier | <input type="checkbox"/> Responsable Réseaux     |
| <input type="checkbox"/> Directeur Informatique                  | <input type="checkbox"/> Autres (précisez) ..... |

**e) Comment votre société procédera-t-elle pour sélectionner le prestataire ? (cochez la case correspondante)**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Appel d'offre                      | <input type="checkbox"/> Demandes informelles    |
| <input type="checkbox"/> Prolongement d'un contrat existant | <input type="checkbox"/> Autres (précisez) ..... |
| <input type="checkbox"/> Sollicitation d'un offreur         |  |

**f) Quelles seront les principales raisons qui conduiront votre société à retenir un offreur plutôt qu'un autre ? .....**

.....

**g) La certification ISO 9001 / 9002 rentrera-t-elle en ligne de compte lors du choix du prestataire?**

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui, elle sera impérative | <input type="checkbox"/> Non |
| <input type="checkbox"/> Oui, elle sera souhaitée  |                              |

**h) Énoncez les raisons qui conduiraient votre société à externaliser. Pour chacune d'elles, évaluez le niveau d'importance que vous lui accorderiez ainsi que la satisfaction que vous souhaiteriez impérativement obtenir sur une échelle de 1 à 5 (1 = faible niveau/importance et 5 = niveau élevé/importance élevée)**

Raisons du choix	Niveau d'importance (de 1 à 5)	Satisfaction à obtenir (de 1 à 5)
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

i) Comment voyez-vous vos relations entre votre société et votre prestataire futur ?

.....  
 .....

j) Quels sont les moyens dont disposera votre société pour effectuer le suivi du contrat ?

.....  
 .....

## B

### Votre société et les offreurs

B1. Parmi les compétences suivantes, lesquelles votre société attend le plus des offreurs ? (évaluez ces compétences sur une échelle de 1 à 5 avec 1 = faible importance et 5 = importance élevée)

Compétences techniques	.....
Coûts des prestations	.....
Aptitude à maîtriser les réseaux	.....
Habilité à identifier et déployer rapidement les nouvelles technologies	.....
Capacité à intégrer la micro et les LANs dans le système d'information	.....
Faculté à maîtriser les aspects liés à la sécurité	.....
Connaissance des normes et des standards	.....
Autres (précisez) .....	.....

B2. Parmi les offreurs suivants, quels sont ceux qui sont les plus à même de répondre aux attentes de votre société en matière de services autour des parcs de micros et des LANs ? (évaluez ces offreurs sur une échelle de 1 à 5, 1 = faible importance et 5 = importance élevée)

ADP/GSI	.....	SG2/Allium	.....
Alcatel TITN Answare	.....	Siemens Nixdorf	.....
AT&T ISTEEL/ NCR	.....	Sun	.....
Axime	.....	Tasq	.....
Cap Gemini Sogeti	.....	TELCI	.....
Digital	.....	Stéria	.....
EDS	.....	Thalès (Groupe Sligos)	.....
Groupe Bull	.....	Thomainfor	.....
Groupe IBM	.....	TS FM	.....

HP	.....	Unisys	.....
ICL Sorbus	.....	Wang	.....
Olivetti	.....	Autres ( <i>précisez</i> ) .....	.....
Origin/Polydata	.....	.....	.....

*Note: Cap Gemini Sogeti = Cap Sesa Hoskyns & Cap Sesa Exploitation;*

*Groupe Bull = Bull & Intégris;*

*Allium = fusion d'ECS et AGENA;*

*Groupe IBM = IBM & Axone.*

## C

### Stratégie de votre société au cours des 5 prochaines années

Parmi les technologies, outils et services suivants, quels sont ceux que votre société a déjà implémentés ou implémentera au cours des 5 prochaines années ?

(cochez les cases correspondantes)

	Déjà implémenté	En cours	Implémen- tera	N'implémentera pas	Ne sait pas
Outils applicatifs d'aide à la décision (EIS, SIAD Datawarehouse)	<input type="checkbox"/>				
Intégration du monde UNIX	<input type="checkbox"/>				
Technologie orientée-objet	<input type="checkbox"/>				
EDI	<input type="checkbox"/>				
« Groupware » / « Workflow »	<input type="checkbox"/>				
Multimédia / GED	<input type="checkbox"/>				
Sécurisation des procédures	<input type="checkbox"/>				
Management des réseaux	<input type="checkbox"/>				
Télédistribution, téléassistance, téléchargement, télésupervision, etc.	<input type="checkbox"/>				
Intégration des micros et LANs dans le système d'information	<input type="checkbox"/>				
Internet	<input type="checkbox"/>				
Intranet	<input type="checkbox"/>				
Windows 95	<input type="checkbox"/>				
Autres ( <i>précisez</i> ) .....	<input type="checkbox"/>				

## Signalétique de votre société

S1. Quelle est votre fonction actuelle ? (cochez une seule réponse)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Directeur Général                       | <input type="checkbox"/> Responsable Micro       |
| <input type="checkbox"/> Directeur Administratif et/ou Financier | <input type="checkbox"/> Responsable Réseaux     |
| <input type="checkbox"/> Directeur Informatique                  | <input type="checkbox"/> Autres (précisez) ..... |

S2. Depuis combien de temps exercez-vous cette fonction dans la société ?  
..... an(s)/mois

S3. Quelle est la principale activité de votre société ? (considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Industrie de fabrication           | <input type="checkbox"/> Banques/Finance                    |
| <input type="checkbox"/> Industrie de transformation        | <input type="checkbox"/> Assurances                         |
| <input type="checkbox"/> Transports                         | <input type="checkbox"/> Services publics et Administration |
| <input type="checkbox"/> Télécommunications et Informatique | <input type="checkbox"/> Autres services                    |
| <input type="checkbox"/> Distribution                       | <input type="checkbox"/> Autres (précisez) .....            |

S4. Quel est le nombre total de cols blancs de votre société ? (considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée)  
Nombre de cols blancs : .....

S5. Combien de sites (siège social, agences, usines, etc.) votre société regroupe-t-elle ? (considérez la société dans laquelle vous travaillez et non le Groupe auquel elle est rattachée. Cochez une seule réponse)

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moins de 5 | <input type="checkbox"/> 50 à 99     |
| <input type="checkbox"/> 5 à 9      | <input type="checkbox"/> 100 à 199   |
| <input type="checkbox"/> 10 à 49    | <input type="checkbox"/> Plus de 200 |

S6. Quels sont respectivement les budgets informatiques : budget total, puis micros et LANs de votre société pour 1996 ?

		Budget 1996
Budget informatique total	:	..... MF
<hr/>		
Budget total micros & LANs	:	..... MF
<hr/>		
Budget micros	:	..... MF
Budget LANs	:	..... MF

**S7. Quelle sera l'évolution annuelle moyenne de ces budgets au cours des 5 prochaines années ?**

Taux de croissance annuel moyen (%)		1996-2001
Budget informatique total	:	..... %
<hr/>		
Budget total micros & LANs	:	..... %
<hr/>		
Budget micros	:	..... %
Budget LANs	:	..... %

**S8. Pouvez-vous ventiler le budget micros & LANs et son évolution ?**

		1996	2001
Investissement	Part des achats (matériel et logiciels)	: ..... %	..... %
Fonctionnement	Part du support réalisé par les équipes internes	: ..... %	..... %
Fonctionnement	Part du support réalisé par des prestataires externes	: ..... %	..... %
<hr/>			
Total investissement et fonctionnement		: 100 %	100 %

**S9. Quelle est la nature des sites centraux de votre société ? (indiquez si possible leur nombre et leurs grandes caractéristiques)**

.....  
 .....

**S10. Présentez-nous votre parc de micros et LANs tel qu'il est aujourd'hui et tel que votre société l'envisage d'ici 5 ans ?**

	1996	2001
• Nombre de micros installés	.....	.....
• Nombre de marques présentes	.....	.....
• Pourcentage de micros ayant plus de 3 ans	.....	.....
• Pourcentage de micros connectés à un LAN	.....	.....
• Nombre de LANs	.....	.....
• Nombre de serveurs	.....	.....
- Dont UNIX	.....	.....
- Dont WINDOWS NT	.....	.....
- Part relative représentée par les serveurs PC	.....	.....

**S11. a) Pouvez-vous estimer le coût moyen global (coût d'investissement + coût de fonctionnement) d'un micro par an dans votre société ?**

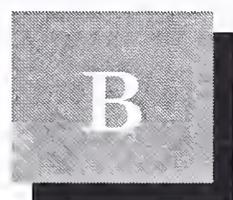
	1996	2001
Coût par micro isolé	..... KF	..... KF
Coût par micro connecté hors serveur	..... KF	..... KF
Coût par micro connecté serveur compris	..... KF	..... KF

**b) Pouvez-vous préciser la durée d'amortissement du micro dans votre société ?**  
..... ans

**c) Plus précisément, pouvez-vous décomposer, pour 1996, le coût par micro connecté en fonction des postes suivants :**

Part du Matériel	..... %
Part des Logiciels	..... %
Part des Consommables	..... %
Part de la Maintenance et de l'Installation	..... %
Part de la Formation	..... %
Part de l'Assistance et du Support	..... %
<hr/> Total	100 %

(page blanche)



## Glossaire

Le glossaire suivant essaye de faire le point sur les termes et acronymes couramment utilisés dans le monde de la micro-informatique. Il apporte un éclairage sur des vocables tels qu'INPUT les considère dans ses recherches. En effet, selon l'usage ou l'emploi qu'il en est fait, il peut être donné de multiples définitions pour certains termes (cf. le client-serveur par exemple).

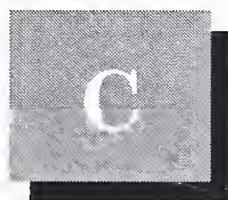
Ce glossaire est simplement destiné à appréhender correctement le vocabulaire utilisé dans le cadre du programme « Customer Services and Support ».

A, B, C, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture distribuée</li> </ul>	Architecture informatique où les fonctions sont décentralisées au niveau des différents nœuds constituant le système, contrairement à l'architecture centralisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Client-serveur</li> </ul>	<p>Le client-serveur définit un modèle de fonctionnement du système d'information en rupture avec le modèle site traditionnel « central-terminaux passifs »</p> <p>Pour optimiser les performances du système, les puissances de calcul, les données et les applications sont partagées et se situent n'importe où dans l'entreprise avec de multiples possibilités d'accès</p>
E, F, G	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement distribué</li> </ul>	Le périmètre des services autour des PCs s'est étendu aux réseaux qui connectent les PCs entre eux et aux serveurs non propriétaires associés et constituent désormais un environnement dit distribué

• Externalisation	Contrat d'entreprise avec engagement sur des résultats - et non plus seulement de moyens - de la part d'un prestataire. L'externalisation, dénommée par les anglo-saxons « outsourcing », recouvre aussi l'infogérance (voir ce terme)
• FM	Abréviation de « Facilities Management ». Voir infogérance
• Groupware	Méthode de travail permettant à plusieurs utilisateurs, séparés ou réunis par le temps ou par l'espace, de contribuer à la réalisation d'un objectif impliquant une dynamique de groupe, à l'aide de dispositifs activant l'informatique et les services de télécommunications
<b>H, I, J</b>	
• Help-desk	Service d'assistance auprès des utilisateurs dont l'objectif est de prendre en charge rapidement toute question posée par l'utilisateur, en cas de problème, sur le fonctionnement de son équipement informatique (matériel et logiciel), et de s'assurer de sa résolution dans un délai raisonnable. Le help-desk comprend aussi d'autres services plus spécifiques tels que l'accompagnement dans l'utilisation d'un outil, etc.
• Hotline	Contrairement au help-desk qui est plus complet, la hotline a uniquement en charge la prise d'appel des utilisateurs
• H/W	Abréviation pour « Hardware » ou matériel
• Infogérance	Vocabulaire français pour traduire « Facilities Management ». L'infogérance se définit comme une relation contractuelle, avec engagement sur des résultats, entre un prestataire spécialisé et son client, en vue d'opérer, de gérer et d'exploiter tout ou partie de son système d'information. Le terme d'externalisation est également employé pour l'infogérance
• Intranet	Intranet utilise les outils et les technologies de l'internet, ensemble de normes ou de protocoles permettant aux réseaux de communiquer entre eux, et les applique au domaine privé de l'entreprise. Composante à usage privé, intranet peut s'appuyer sur l'infrastructure de communication d'internet (raccordement de sites distants par exemple) mais tout aussi bien en être complètement déconnectée.
• IT	Abréviation de « Information Technology »

<b>K, L, M</b>	
• LAN	Abréviation de « Local Area Network ». Réseau local couvrant une zone géographique limitée, telle qu'un bâtiment ou un site, et interconnectant des équipements informatiques (micro-ordinateurs, serveurs, périphériques, etc.) entre eux
• Location	<p>Solution de financement reposant sur le paiement de loyers réguliers, en général mensuel, qui ne figurent pas directement au bilan du locataire et qui s'imputent sur le budget de fonctionnement de la division ou du département concerné(e).</p> <p>Au terme du contrat, le bailleur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poursuivre la location, si le client le souhaite,</li> <li>• revendre le matériel au fournisseur d'origine,</li> <li>• le recommercialiser sur le marché d'occasion.</li> </ul> <p>En cours de contrat, le client peut demander à faire évoluer ses configurations grâce à des additifs et des avenants.</p>
• Multimédia	Ensemble de services interactifs utilisant un support numérique pour la transmission et le traitement simultané de textes, de données, de sons et d'images fixes ou animées
<b>N, O, P</b>	
• NC	Abréviation de « Network Computer ».
• Outsourcing	Voir externalisation
<b>Q, R, S</b>	
• SI	Abréviation pour Système d'Information
• SM2I	Acronyme de Sociétés de Maintenance et d'Ingénierie Informatique
• SSII	Acronyme de Sociétés de Services et d'Ingénierie Informatique
• S/W	Abréviation pour « Software » ou logiciel

<b>T, U, V</b>	
• Téléservices	« Toute prestation de service à valeur ajoutée entre entités juridiques distinctes, utilisant les outils de télécommunications », Thierry Breton, 1994. Dans le domaine des services informatiques, regroupe des tâches comme la télédistribution, le télémonitoring, la télémaintenance, etc.
• TPM	Acronyme de Tierce Partie Mainteneur
• UNIX	Système d'exploitation multi-utilisateur et multi-tâche, développé dans les années 70. Système ouvert par opposition aux systèmes propriétaires
<b>W, X, Y, Z</b>	
• WAN	Abréviation de « Wide Area Network ». Réseau étendu interconnectant des sites géographiquement distants, contrairement à un réseau local
• Web	Système d'information réparti, basé sur des documents en hypertexte (format HTML)
• Workflow	Gestion optimisée de la circulation et du flux de l'information



# Index

<b>A, B</b>	
• ADP/GSI	16, 35, 36, 37, 38, 39, 40
• Alcatel TITN Answare	16, 35, 36, 37, 38, 40
• Allium	16, 17, 35, 36, 37, 38, 39, 40
• Atos	16, 36, 37, 38, 39, 40
• Axime	16, 35, 36, 37, 38, 39, 40
• Axone	38
• Bull	voir Groupe Bull
<b>C, D</b>	
• Cap Gemini	16, 36, 37, 39, 40
• Conseil	10, 14, 25, 33, 34, 50
• Constructeur(s)	16, 17, 35, 37, 38, 39,
• Digital	16, 17, 36, 37, 38, 39
• Distributeur(s)	17, 35, 37
<b>E, F</b>	
• Editeurs	17, 37
• EDS	16, 35, 36, 37, 38, 39, 40

• Fusion(s)	16, 36, 37, 38, 39, 40, 45
<b>G, H</b>	
• Groupe Bull	16, 17, 36, 37, 38, 39
• Groupe IBM	voir IBM Global Services
• Groupe Sligos	16, 36, 37, 38, 39, 40
• Help-desk	10, 14, 25, 29, 30, 31, 33, 41, 45, 50, 57, 58, 59
• Hewlett-Packard (HP)	16, 17, 36, 37, 38, 39
<b>I, J, K</b>	
• IBM Global Services	16, 17, 36, 37, 38, 39
• ICL Sorbus	16, 17, 36, 37, 38, 39
• Infogérance	9, 16, 36, 37, 38, 39, 40
• Ingénierie	10, 11, 25, 28, 29, 30
• Internet	15, 18, 20, 21, 22, 51, 55, 60, 61
• Intranet	15, 20, 21, 53, 54, 55, 60
<b>L, M, N, O, P</b>	
• Mainteneur(s)	17, 35, 37, 39
• NCR	16, 37
• Network Computer (NC)	15, 60, 61
• NT (Windows NT)	15, 18, 22, 55, 60, 61
• Olivetti	16, 36, 37, 38
• Organisation	6, 24, 55
• Partenariat	40, 45, 46

<b>Q, R, S, T</b>	
• Sema Group	16, 36, 37, 40
• Serveur(s) NT	18, 21, 22, 61
• SG2	16, 17, 35, 36, 37, 38, 39, 40
• Société(s) de maintenance	voir Mainteneur(s)
• Solution	15, 44, 60
• Sociétés de services (SSII)	17, 35, 37, 38, 40
• Steria	16, 37, 40
• Sun	16, 36, 37, 38
• Tasq	16, 36, 37, 38
• Telci	16, 36, 37
• Thalès	16, 35, 36, 37, 38, 39, 40
• Thomainfor	16, 17, 36, 37, 38, 39
• TS FM	16, 36, 37, 38, 40
<b>U, V, W, X, Y, Z</b>	
• Unysis	16, 36, 37
• Wang	16, 36, 37
• Web	18, 61
• Windows NT	voir NT

(page blanche)



