

Livre blanc

# S'appuyer sur une plateforme d'observabilité pour mettre l'analyse et l'automatisation au service de l'excellence opérationnelle et des résultats de l'entreprise

Sponsorisé par : Cisco

Stephen Elliot                      Mark Leary  
Mai 2023

## LE POINT DE VUE D'IDC

---

Le business model numérique a digitalisé les processus, les services et les produits ce qui a transformé radicalement la façon d'aborder l'engagement client. L'observabilité est l'une des principales préoccupations des dirigeants d'entreprise et des responsables IT puisque la visibilité, le contrôle précis des opérations et les opérations automatisées sont désormais au cœur du fonctionnement de l'infrastructure numérique. Les dirigeants d'entreprise veulent améliorer leurs connaissances sur l'expérience client afin d'élaborer et mettre en œuvre des stratégies capables de dynamiser la croissance de l'entreprise. Ils ont donc recours à des plateformes d'observabilité pour fournir des services numériques ultra performants qui enrichissent l'expérience client et génèrent de nouveaux revenus.

L'utilisation généralisée de ces plateformes d'observabilité et leurs répercussions importantes au sein de l'entreprise s'inscrivent dans la logique de la définition même d'une plateforme d'observabilité, telle que formulée par IDC :

« C'est une plateforme qui collecte (en temps réel) à grande échelle d'importants volumes de données à forte cardinalité, qui utilise des modèles analytiques avancés pour le réseau, les applications, la cybersécurité, le cloud et l'expérience numérique, et qui peut être étendue afin de construire des solutions pré-paramétrées pour les technologies, le business et l'écosystème de partenaires. En outre, cette plateforme peut être étendue pour exploiter des données et des analyses permettant de développer des solutions personnalisées répondant à d'autres cas d'usage. »

Une plateforme d'observabilité constitue une évolution des outils de suivi, permettant aux équipes IT d'agir de manière proactive plutôt que réactive, en unifiant, visualisant, analysant et automatisant l'ensemble de l'infrastructure numérique de bout en bout et du sommet à la base, et en englobant l'infrastructure informatique centrale, l'infrastructure cloud, le réseau, les applications, la sécurité et l'expérience numérique afin d'éviter des temps d'indisponibilité et des impacts sur les clients.

Elle permet aux équipes concernées (applications, sécurité, réseau, ingénierie de plateforme, ingénierie de la fiabilité des sites (SRE)) de collaborer avec les dirigeants de l'entreprise pour mieux comprendre le parcours client et mesurer/gérer les « moments qui comptent » pour la croissance du chiffre d'affaires et de l'expérience client. Elle permet également d'établir une ligne directrice consolidée pour les technologies, les équipes et les processus afin de réduire les coûts, automatiser les opérations, et améliorer l'efficacité des équipes et des processus en corrélation directe avec les services générateurs de revenus qui répondent aux besoins des clients et contribuent à la croissance de l'entreprise.

75% des répondants reconnaissent que leur PDG et leur direction comprennent parfaitement que l'entreprise a besoin d'avoir une visibilité et un contrôle sur toute l'infrastructure, le réseau, les applications, la sécurité et l'expérience numérique pour réussir. En outre, compte tenu de l'importance de l'infrastructure numérique, 47% des répondants estiment que le coût moyen d'une heure d'indisponibilité s'élève au moins à 250 000 dollars. Les dirigeants d'entreprise prennent conscience que les salariés, les partenaires et les clients exigent des services extrêmement performants. L'architecture business est calquée sur son architecture technologique, et il est essentiel de fournir des expériences de premier ordre pour générer une croissance durable du chiffre d'affaires, attirer les clients et innover. Les départements IT savent désormais que l'infrastructure numérique doit être davantage appréhendée comme un orchestre plutôt qu'un ensemble d'instruments. C'est pourquoi le principe d'une observabilité complète devient rapidement l'un des fondements d'une infrastructure numérique résiliente et réactive.

L'étude définit également (et quantifie dans la plupart des cas) les principaux aspects que les responsables IT et métiers devraient prendre en compte lors de leurs investissements dans les plateformes d'observabilité. Ces aspects sont les suivants :

- La collaboration et l'amélioration des points de contrôle proactifs pour la sécurité, les opérations IT et les équipes SRE constituent un moyen de renforcer rapidement la posture de l'entreprise en matière de sécurité *et* la performance des services simultanément.
- L'utilisation d'une plateforme d'observabilité permet de bénéficier de fonctionnalités qui unifient les données habituellement fragmentées sur une seule plateforme, et utilisent des modèles analytiques pour améliorer l'efficacité des équipes et des processus afin de réduire le risque business et le risque client.
- Il est important que la solution soit extensible pour que les clients puissent poser des questions et trouver des solutions à partir d'un modèle unifié de données d'observabilité afin de tirer parti des données et des nouveaux cas d'usage propres à chaque entreprise.
- Une collaboration et une influence croissantes des équipes responsables des opérations de sécurité avec celles qui sont responsables des opérations IT et les équipes SRE, dans le cadre de l'utilisation des plateformes d'observabilité et pour améliorer la posture de sécurité de l'entreprise.
- L'observabilité offre aux responsables IT un moyen direct de collaborer avec les dirigeants de l'entreprise sur les questions liées au parcours et à l'expérience client, ainsi que sur les flux de valorisation.
- Grâce aux plateformes d'observabilité, les nouveaux cas d'usage et l'attrait pour les services SaaS présentent aux partenaires de nouvelles opportunités.

La plupart des outils de gestion IT, des compétences et des pratiques étant axés sur des technologies cloisonnées, le passage à un suivi et une gestion concertée impliquent de nombreux défis. Pour réussir à mettre en place des pratiques et des fonctionnalités d'observabilité, il est nécessaire d'avoir des ressources de personnel, de la structure organisationnelle, des processus et des technologies. Une plateforme d'observabilité unifiée permet aux départements IT de répondre aux besoins de gestion complexes. En répondant à ces besoins, l'entreprise atteindra l'excellence opérationnelle, aidera les équipes métiers et technologiques à travailler plus rapidement et intelligemment, et proposera des expériences numériques riches et fiables à ses collaborateurs, ses partenaires et ses clients.

L'analyse globale des résultats de l'enquête mondiale d'IDC sur l'utilisation, les défis et les avantages de l'observabilité permet de dresser un bilan détaillé de la situation, des attentes en matière de solutions et des stratégies futures en la matière (voir le Graphique 1).

## GRAPHIQUE 1

### Enquête globale sur l'observabilité - points focaux : Situation, Solutions, Stratégies

#### Situation

L'observabilité est bien en place en tant que fonction tactique et stratégique. Elle procure des avantages essentiels, et bénéficie du soutien de la direction ainsi que de dotations budgétaires en augmentation.

L'observabilité est un outil essentiel permettant de stimuler le travail en équipe au sein du département informatique, en particulier la collaboration avec les équipes SecOps.

Le département informatique utilise de très nombreux outils d'observabilité, mais il subsiste des carences au niveau de la gestion.

Problèmes importants : TCO élevé, accès et utilisation des données, productivité des services informatiques, retard des initiatives de résolution et de minimisation des problèmes, peu de flexibilité, cas d'utilisation restreints...

Une perception positive de la collecte/corrélation des données, de la gestion de l'expérience numérique et de l'utilisation de l'observabilité qui peut ne pas refléter la réalité des défis et des limitations rencontrés, ainsi que les résultats escomptés.

#### Solutions

Données. Données. Données. Sourcing exhaustif, corrélation complexe. Partage inter-organisationnel. Importance de disposer d'une source unique de confiance !

L'analytique intelligente est liée à des actions automatisées précises. Prise de conscience que les analyses basées sur l'IA/ML peuvent générer des gains importants en termes de qualité des services et de productivité du personnel.

Les capacités d'intégration et d'extensibilité sont considérées comme très importantes pour le département informatique ET les fonctions métiers.

Les impératifs de consolidation, de convergence et d'unification conduisent à choisir une plateforme plutôt que plusieurs solutions considérées comme les meilleures de leur catégorie.

Les capacités de gestion proactives sont considérées comme étant tout aussi importantes que les capacités de gestion réactives. Alignement sur les tendances sectorielles pour prédire, prévenir, prescrire et protéger.

#### Stratégies

Obtention de résultats à forte valeur ajoutée (par rapport aux capacités techniques) - innovation numérique, productivité du département informatique, efficacité opérationnelle, automatisation, réduction des risques.

Rôle accru des fournisseurs - personnalisation, succès client, innovation technologique, gestion cloud/multicloud, écosystème.

L'observabilité est une initiative impulsée par la direction. Les équipes ITOps supervisent l'utilisation et l'unification. Rôle renforcé des équipes responsables de la sécurité.

Les responsabilités opérationnelles liées à l'observabilité sont réparties de manière relativement égale entre le prestataire de services gérés et son client. Les équipes acquièrent de nouvelles compétences en matière d'automatisation, de sécurité et de gestion des données.

L'observabilité permet aux équipes informatiques et aux fonctions métiers d'avoir plus d'influence sur les décisions.

Source : IDC, 2023

## METHODOLOGIE

---

Ce livre blanc est basé sur une enquête web mondiale d'IDC conduite auprès d'entreprises (voir l'Annexe). Les 2 062 répondants faisaient partie des départements suivants : opérations IT (44%), fonctionnement du réseau (17%), direction IT (13%), observabilité (10%), DevOps (10%), gestion des systèmes (9%), opérations cloud (7%), AppOps (7%), SecOps (5%), ingénierie de plateforme (5%) et SRE (5%). Les entreprises interrogées appartenaient aux catégories suivantes : petites entreprises (500 à 999 salariés, 20%), entreprises de taille moyenne (1 000 à 1 999 salariés, 30%), grandes entreprises (2000 à 4 999 salariés, 30%) et très grandes entreprises (plus de 5 000 salariés, 19%). Les répondants ont été interrogés sur le rôle et les avantages de l'observabilité dans leur entreprise ; la façon dont elle impactait les équipes responsables de la sécurité, des opérations, du développement et de la SRE (parmi d'autres) ; et l'implication de leur direction ainsi que les avantages qui en découlent. L'enquête abordait d'autres thèmes essentiels, tels que l'impact sur le personnel, les processus et les technologies, ainsi que le rôle que l'observabilité était susceptible de jouer dans l'atteinte des futurs résultats de l'entreprise.

Les entreprises interrogées étaient basées dans 12 pays : Australie, Brésil, Canada, Allemagne, France, Inde, Japon, Mexique, Pays-Bas, Singapour, Royaume-Uni et États-Unis. Elles évoluaient dans différents secteurs d'activités, tels que les services financiers, le bâtiment, les services aux entreprises, les télécommunications, l'industrie, la santé, le commerce de détail et les transports.

Cette enquête a été réalisée en mars 2023 par IDC et commandée par Cisco.

## CE QUE VOUS TROUVEREZ DANS CE LIVRE BLANC

---

Ce livre blanc, se base sur une enquête IT mondiale, pour confirmer les évolutions en cours et, fournir des informations aux entreprises confrontées à des défis en matière de résilience et de réactivité afin qu'elles puissent atteindre (ou même dépasser) les résultats souhaités dans le contexte actuel concurrentiel, complexe et orienté client. Il présente l'observabilité du point de vue des acheteurs et des professionnels afin de comprendre les opportunités de transformation possibles grâce à une plateforme d'observabilité. Il apporte une perspective unique et quantifiée sur les principaux domaines qui permettent aux entreprises du monde entier d'obtenir des résultats et de se distinguer de leurs concurrents.

Ces principaux domaines sont les suivants :

- Collaboration entre les équipes responsables de la sécurité, des opérations IT, de la SRE et d'autres domaines.
- Adoption et maturité en matière d'observabilité, et défis associés
- Importance et avantages des données à forte cardinalité, des traitements analytiques avancés, de l'intégration des données et des outils, et de l'extensibilité de la solution
- Impact sur la collaboration entre les équipes et sur les nouveaux modèles de travail pour atteindre l'excellence opérationnelle et améliorer la fourniture de services IT
- Résultats et cas d'usage data-driven pour renforcer l'approche tactique de l'observabilité, les stratégies IT et les résultats de l'entreprise

Ce livre blanc donne une estimation chiffrée de la valeur et des avantages procurés par les investissements dans les plateformes d'observabilité pour répondre aux défis actuels et aux futures opportunités liés à la sécurité, aux opérations, à la SRE et aux équipes qui doivent se familiariser avec des technologies et des pratiques d'observabilité en constante évolution. Il analyse les résultats obtenus par les dirigeants d'entreprise qui ont choisi d'investir pour améliorer le travail entre les équipes. Surtout, il fournit aux dirigeants d'entreprise une roadmap contenant des activités étayées par des données qui peuvent les aider à optimiser leurs investissements dans une plateforme d'observabilité.

## ÉTAT DES LIEUX

---

L'observabilité, qui peut être considérée comme une pratique et un ensemble de fonctionnalités nécessite d'utiliser une plateforme basée sur la collecte de données, l'analytics intelligent, et des informations qui peuvent être exploitées et partagées selon le contexte, entre plusieurs domaines IT et métiers. Comment les dirigeants perçoivent-ils (ou définissent-ils) l'observabilité aujourd'hui ? Pour 40% des répondants, l'observabilité appliquée au suivi peut être définie comme « un ensemble d'outils et de pratiques permettant de partager des informations entre plusieurs équipes IT ». Les dépenses actuelles et les futurs investissements dans ce domaine sont importants : 75% affirment qu'ils ont dépensé au moins un million de dollars et, parmi eux, 21% ont dépensé au moins cinq millions de dollars. 46% des répondants prévoient d'augmenter ces dépenses dans les deux années à venir, ce qui illustre l'importance actuelle et future de l'observabilité dans les projets IT et métiers. 42% prévoient de maintenir le même niveau de dépenses.

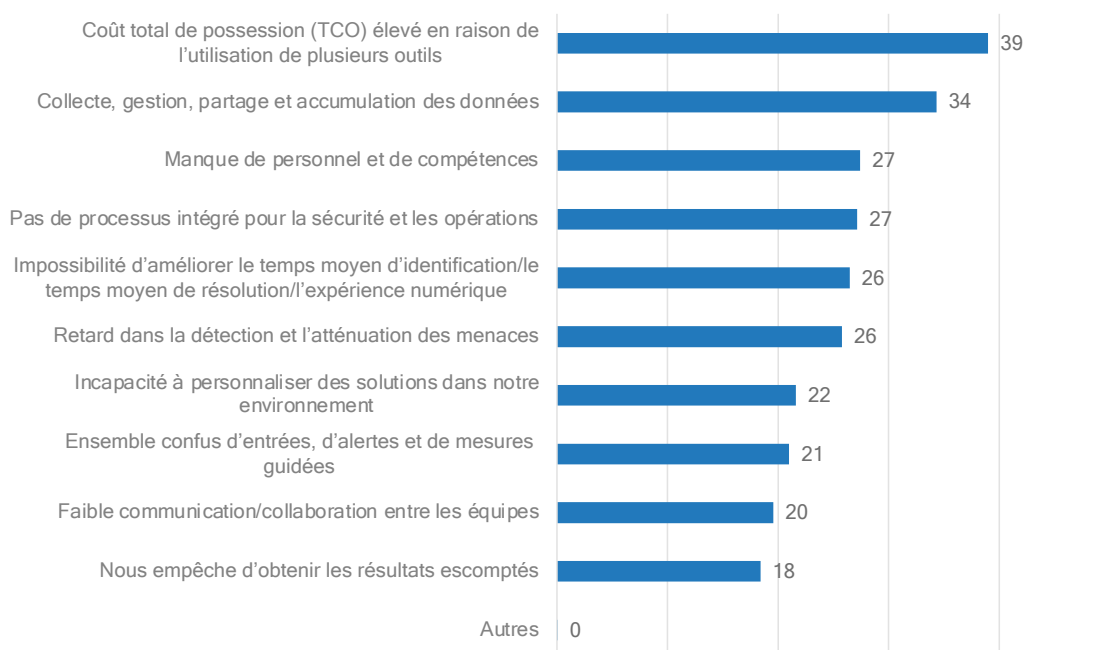
### **Besoins essentiels : Consolidation, Collaboration et Contrôle Proactif**

Qu'en est-il réellement de l'observabilité dans les départements IT à l'heure actuelle ? Les départements IT ne parviennent plus à gérer sereinement tous leurs outils, ce qui se traduit par une augmentation des coûts, une complexité inutile, des réponses tardives, des vulnérabilités en matière de sécurité et des difficultés d'intégration (voir le Graphique 2). 40% des répondants utilisent de 2 à 10 outils de suivi/d'observabilité, 28% de 11 à 20 et 18,5% de 21 à 40. Aussi incroyable que cela puisse paraître, 10% des répondants ont indiqué qu'ils en utilisaient entre 41 et 100 ! Il n'est donc pas surprenant que 74% des répondants affirment que la collecte et la corrélation des données sont des exercices difficiles. Le fait que de nombreux répondants estiment que la productivité du personnel et la collaboration entre les équipes doivent être améliorées est certainement lié à l'utilisation d'un trop grand nombre d'outils qui collectent des données, déclenchent des alertes, fournissent des informations contradictoires et orientent mal le personnel.

## GRAPHIQUE 2

### L'utilisation de multiples outils pose de nombreux problèmes et entraîne un coût total de possession (TCO) élevé

Q. Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez en utilisant plusieurs outils de suivi/d'observabilité pour la gestion de l'infrastructure, du réseau, des applications, de la cybersécurité et de l'expérience numérique ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

Cependant, même si les entreprises utilisent de nombreux outils, des mesures importantes ne sont pas fournies et certaines lacunes persistent. Par exemple, lorsque de nombreux outils doivent être utilisés pour de nombreux domaines IT différents (opérations, ingénierie, sécurité, réseau, etc.) et lorsque plusieurs fonctions métiers sont concernées, 82% des répondants affirment qu'il est difficile de fournir une expérience numérique de bout en bout irréprochable aux collaborateurs et aux partenaires externes, et 77% affirment qu'il en est de même pour les clients finaux. Si l'infrastructure numérique peut être présentée comme un concert, l'expérience des bénéficiaires n'est en revanche pas mesurée et est certainement mal gérée.

Seulement 17% des entreprises interrogées ont déclaré utiliser une solution d'observabilité répondant à tous leurs besoins et 25% estiment avoir correctement optimisé leur approche de l'observabilité. Selon certaines études, une solution et des pratiques d'observabilité évoluées, ainsi que la mise en place d'une observabilité proactive (par opposition à un suivi réactif) peuvent permettre de réunir les équipes, les processus, les technologies et les moyens d'automatisation autour d'une ligne directrice unique. Le Graphique 3 montre comment les équipes IT et métiers envisagent d'utiliser l'observabilité pour unifier les données, la collaboration et l'automatisation en vue d'améliorer les résultats business. Les départements IT souhaitent obtenir de meilleurs résultats en s'appuyant sur une approche et une plateforme complètes pour l'observabilité.

## GRAPHIQUE 3

### L'unification, l'optimisation, l'automatisation et la protection au cœur de l'observabilité

Q. Parmi les affirmations suivantes, laquelle correspond le mieux à votre compréhension de l'observabilité appliquée aux solutions de suivi ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

L'unification des données entre les principaux services IT est également considérée comme urgente. 53% des entreprises ont affirmé qu'elles avaient besoin d'unifier l'observabilité entre les différents services IT, tels que l'infrastructure, le réseau, les applications, la cybersécurité et l'expérience numérique. Les trois principales raisons justifiant ce besoin sont les suivantes :

- Bénéficier de meilleures possibilités pour les cas d'usage métiers et technologiques grâce aux données et aux analyses d'observabilité
- Utiliser les données d'observabilité pour améliorer le travail en équipe entre les différents services IT.
- La multiplication des menaces affectant la cybersécurité et la sécurité des applications

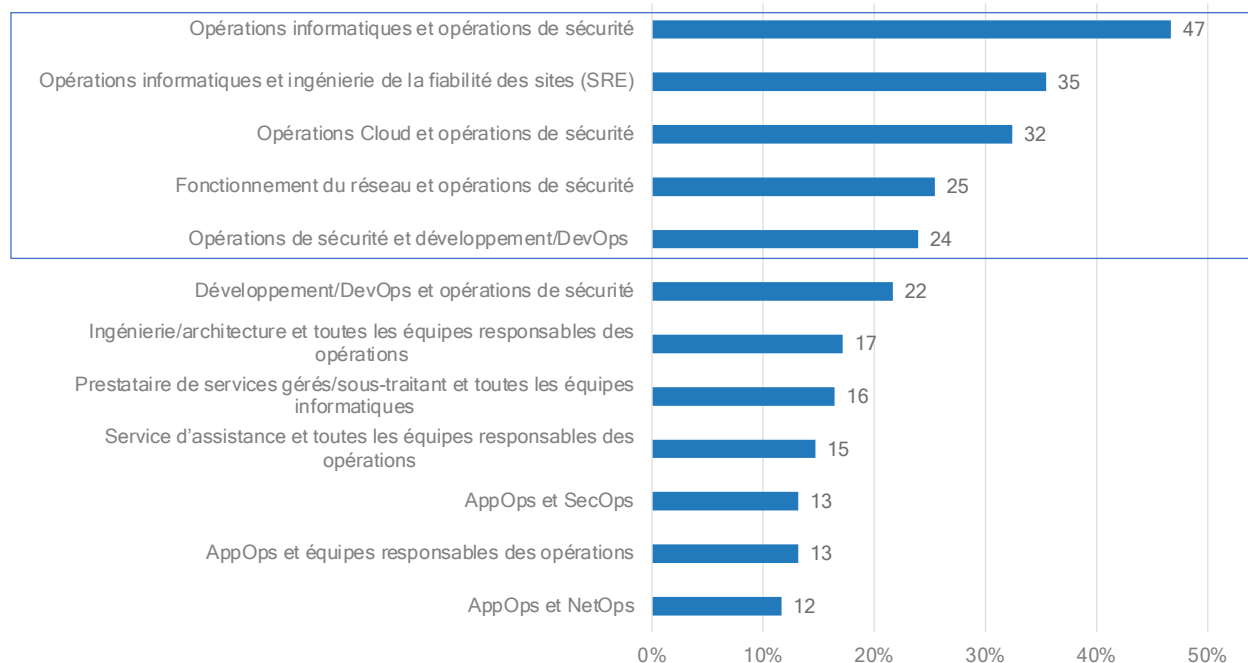
### L'influence croissante des équipes SecOps sur l'observabilité

Les acteurs des opérations de sécurité (SecOps) doivent de plus en plus collaborer et s'impliquer dans la mise en œuvre de l'observabilité. La collaboration renforcée entre les équipes SecOps et les autres services IT est l'une des principales propositions de valeur de l'observabilité.

## GRAPHIQUE 4

### L'amélioration de la collaboration avec les équipes SecOps est l'une des principales propositions de valeur de l'observabilité

Q. Entre quelles équipes souhaitez-vous améliorer la collaboration grâce aux fonctionnalités d'observabilité ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

Les équipes SecOps ont de plus en plus de poids dans les décisions relatives à l'observabilité. Elles demandent une plus grande visibilité et un meilleur contrôle, en attirant l'attention sur la complexité des architectures de sécurisation des applications et de l'infrastructure permettant de gérer les applications modernes conteneurisées. En raison de l'influence croissante des équipes de développement et de celles responsables de la sécurité, les équipes chargées des opérations doivent considérer les autres équipes comme des « clients internes » qui ont besoin de leurs services et de leurs plateformes - en construisant des solutions répondant aux besoins en évolution rapide des pratiques DevSecOps.

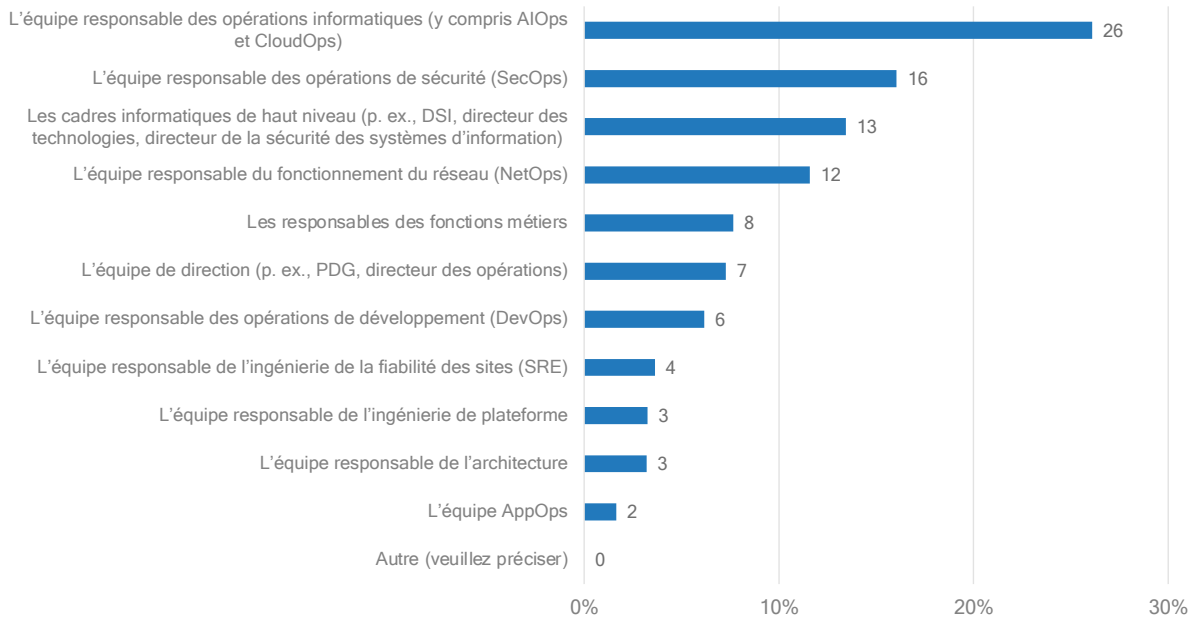
Les départements IT acceptent volontiers que les équipes SecOps soient de plus en plus impliquées dans l'observabilité. 61% des répondants pensent que les équipes responsables de la sécurité joueront un rôle plus important dans le choix et l'utilisation des solutions d'observabilité, ainsi que dans la collaboration autour de ces solutions. Lorsqu'il a été demandé aux répondants quelle équipe devait être responsable de la mise en place, du contrôle et du suivi des progrès de l'observabilité, les équipes SecOps sont arrivées en deuxième position après les équipes ITOps (Voir Graphique 5)



## GRAPHIQUE 5

### Les équipes ITOps et SecOps arrivent en première et deuxième position avec le soutien du département IT et de la direction

Q. Qui devrait être responsable de la mise en place, du contrôle et du suivi des progrès de l'observabilité au sein de votre entreprise ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

Les résultats de l'enquête indiquent que la sécurité aura un poids croissant dans les décisions liées à l'observabilité au cours des deux prochaines années. 99% des répondants ont affirmé que l'observabilité sera davantage prise en compte dans les décisions liées à la sécurité.

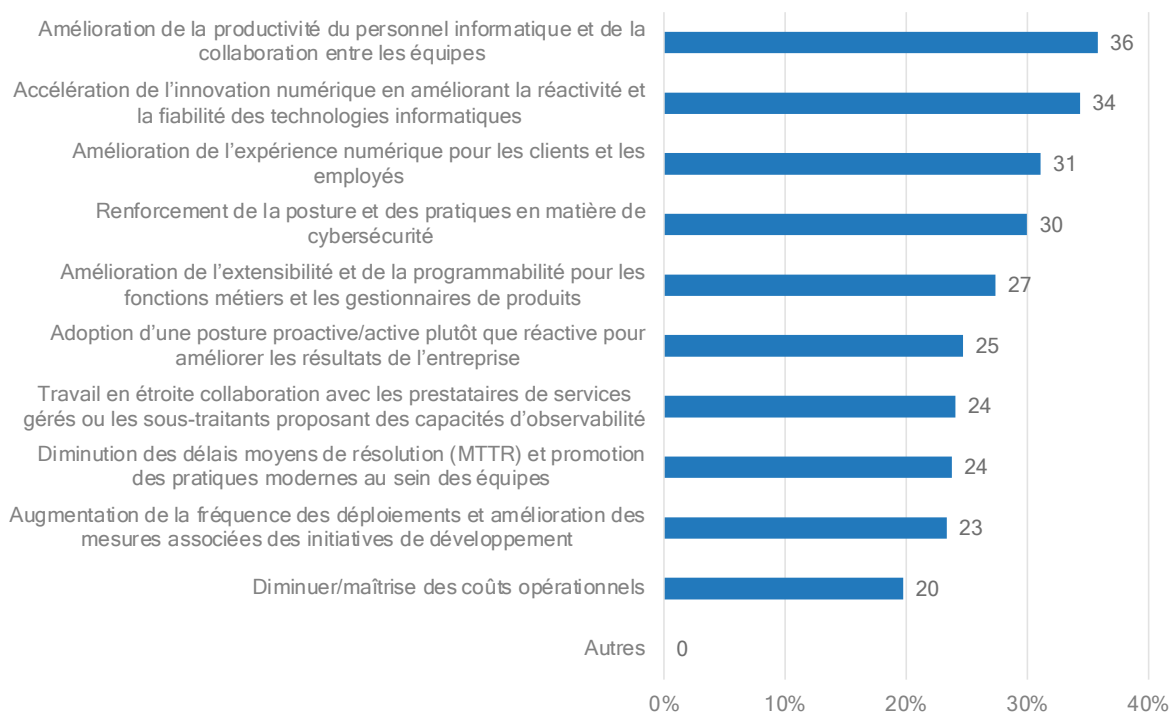
### Avantages de l'observabilité

Les entreprises attendent généralement que leurs investissements dans l'observabilité leur procurent beaucoup d'avantages. Le Graphique 6 montre que ces avantages concernent différents domaines, tels que les technologies, le personnel et les processus. Les plus importants sont liés à la productivité, l'innovation, l'expérience numérique, la cybersécurité et la possibilité d'étendre l'observabilité à toutes les fonctions métiers.

## GRAPHIQUE 6

### Principaux avantages : amélioration de la productivité, de la réactivité, des expériences et de la sécurité

Q. Quels sont les principaux avantages d'une observabilité pour la gestion de l'infrastructure, du réseau, des applications, de la cybersécurité et de l'expérience numérique ?



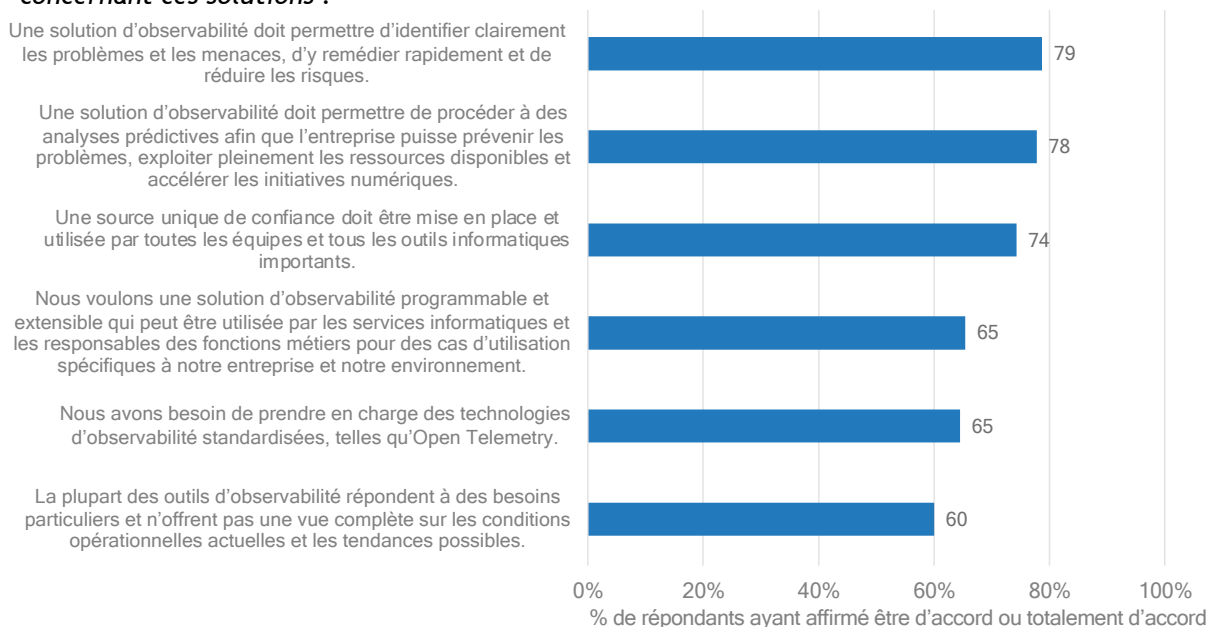
Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

Les départements IT veulent créer de nouveaux flux de valeur grâce à des solutions d'observabilité, en ayant notamment la possibilité de collecter à la fois des données détaillées et à grande échelle (y compris des données standardisées Open Telemetry), d'effectuer des analyses intelligentes pertinentes et d'utiliser une source unique de confiance pour tous les domaines IT (voir le Graphique 7). Si l'on observe le Graphique 7 ainsi que les réponses à d'autres questions de l'étude, il est intéressant de noter que les répondants privilégient les solutions d'observabilité qui facilitent la personnalisation et permettent d'étendre les fonctions d'observabilité à d'autres cas d'usage IT et métiers. Dans la plupart des cas, ils reconnaissent que le partage des données et l'intégration des outils apportent une réelle valeur ajoutée lorsqu'il s'agit d'adapter les solutions d'observabilité à des besoins et des environnements organisationnels spécifiques.

## GRAPHIQUE 7

### L'importance d'une source unique de confiance basée à la fois sur les informations et les connaissances

Q. En considération les solutions d'observabilité que vous avez choisies ou que vous envisagez d'utiliser, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant ces solutions ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

### L'observabilité incite la direction et les métiers à s'impliquer davantage

L'observabilité est de plus en plus considérée comme une ressource métier. Lorsqu'il a été demandé aux répondants ce qui justifiait une observabilité complète ainsi qu'une approche plus unifiée de la gestion de l'infrastructure numérique, l'amélioration des cas d'usage métiers ET technologiques pour les données et les analyses d'observabilité figuraient en première position. Les informations fournies par les solutions d'observabilité ont été systématiquement citées pour tous les résultats attendus : (1) obtenir des résultats (2) réduire les risques (3) accélérer l'innovation (4) offrir des expériences numériques positives (5) assurer une gestion proactive pour améliorer les résultats business. D'autres fonctionnalités et avantages procurés par une observabilité complète ont également été cités.

Cette prise de conscience des avantages de l'observabilité renforce les liens entre les équipes IT et métiers. Pour spécifier les besoins, identifier les résultats recherchés et évaluer les solutions proposées sur le marché, 97% des répondants au sein des départements IT impliquent les métiers. Et pour de nombreuses entreprises, l'implication des métiers est significatif. Dans 25% des entreprises, le rôle et l'influence des fonctions IT et métiers sont équivalents. Dans 16% des entreprises, ce sont même les métiers qui sont leaders de ces projets. Ces résultats sont en phase avec les réponses obtenues à la question de savoir qui devrait être responsable de l'observabilité, à laquelle plus de 14% des répondants (tous issus de départements IT) ont répondu que cette responsabilité devait revenir à la direction ou aux métiers.

Ce lien étroit entre l'observabilité et le business ne concerne pas uniquement les métiers. En raison de son impact potentiel sur l'ensemble de l'entreprise, ce lien s'étend également à la direction. 75% des répondants reconnaissent que leur PDG et leur direction comprennent parfaitement que l'entreprise a besoin d'avoir une visibilité et un contrôle détaillés sur l'infrastructure, le réseau, les applications, la sécurité et l'expérience numérique pour réussir. Dans la mesure où les dirigeants comprennent l'importance de l'observabilité, les investissements dans ce domaine seront d'autant plus conséquents à l'avenir.

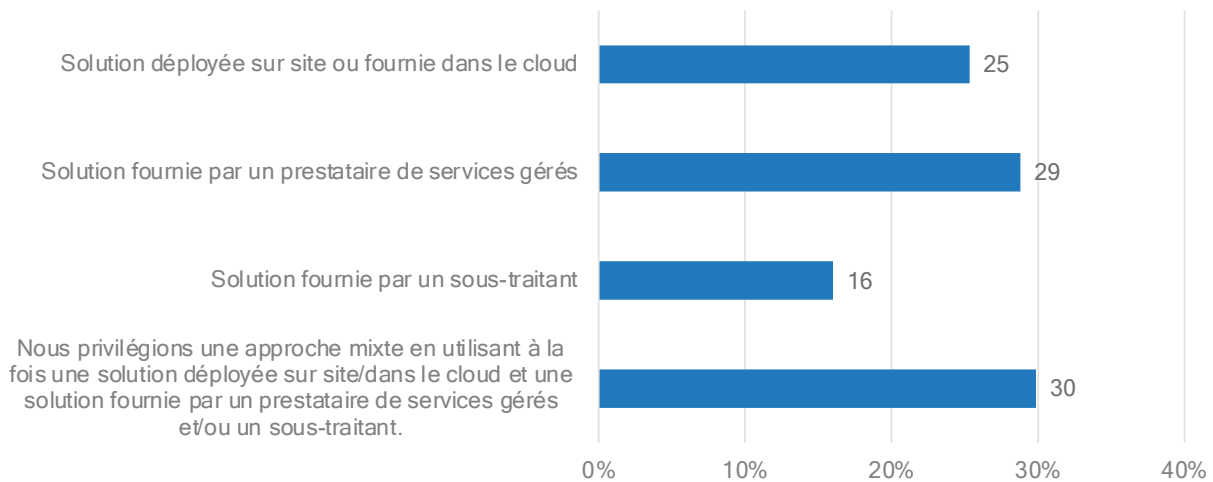
## L'observabilité est source de nombreuses opportunités pour les prestataires de services

Pour l'écosystème de prestataires de services (prestataires de services managés, sous-traitants, intégrateurs système, etc.), l'observabilité offre d'importantes possibilités de fournir des services de gestion et d'assistance à valeur ajoutée. 67% des répondants estiment que le recours à des prestataires de services constitue une solution acceptable ou préférable pour la mise en œuvre de leurs projets d'observabilité (voir le Graphique 8). Les difficultés rencontrées et le développement des besoins poussent de nombreux départements IT à faire appel à des prestataires de services pour les déploiements (et bénéficier des options de paiement associées) et la mise en place d'une plateforme d'observabilité. Par ailleurs, ces prestataires de services leur fournissent l'expertise, les capacités d'intégration et les meilleures pratiques dont elles ont besoin pour leurs clients.

### GRAPHIQUE 8

#### Les départements IT recherchent des options de déploiement ainsi qu'une aide externe pour l'observabilité

Q. Quelle option de déploiement préférez-vous pour votre solution de suivi/d'observabilité ?



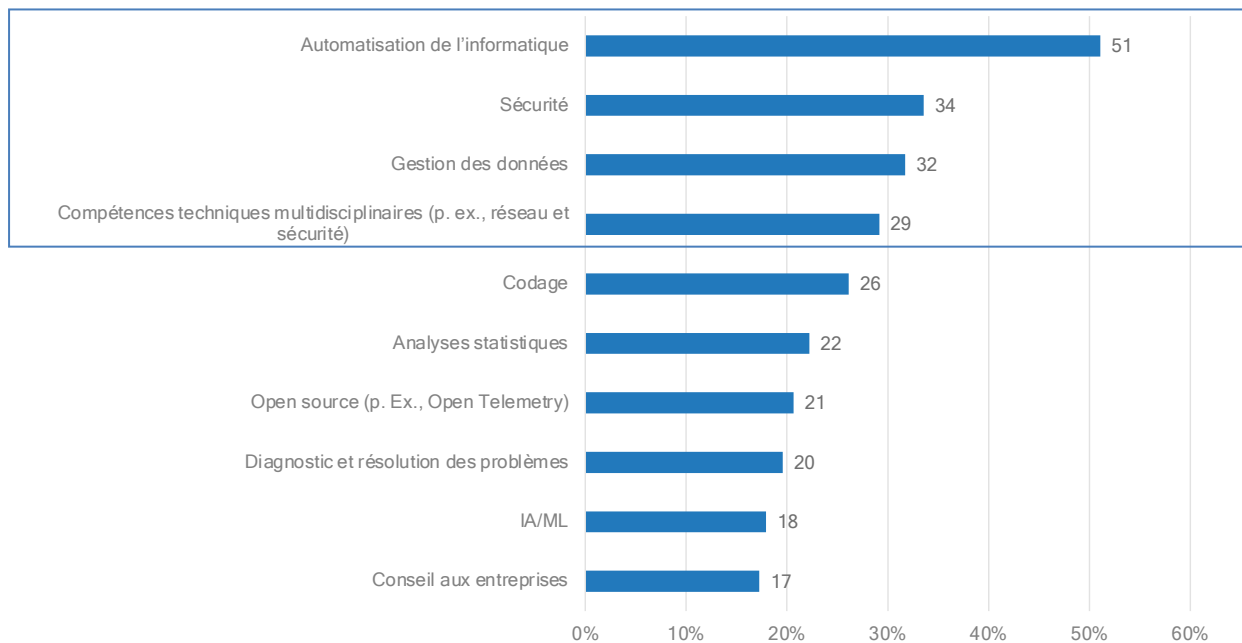
Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

De plus, le Graphique 9 présente les compétences recherchées par les entreprises, lorsqu'elles recrutent du personnel responsable de l'observabilité, que les partenaires pourront compléter. Le manque de personnel et de compétences, tout comme les insuffisances concernant le travail en équipe présentent ainsi de nombreuses opportunités pour les prestataires de services. Ces derniers ont notamment la possibilité de proposer aux départements IT des services à valeur ajoutée, y compris pour étendre leur plateforme d'observabilité à de nouveaux domaines tels que l'automatisation, la sécurité, la gestion des données, ainsi que l'ingénierie et les opérations transversales entre les différents services IT.

## GRAPHIQUE 9

### Compétences IT prioritaires : automatisation, sécurité, gestion des données et multiples technologies

Q. Ci-dessous figure une liste des compétences liées à l'observabilité nécessaires pour la gestion de l'infrastructure, du réseau, des applications, de la cybersécurité et de l'expérience numérique. Quelles sont celles qui vous semblent prioritaires lorsque votre entreprise doit promouvoir, embaucher et renforcer le personnel IT ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

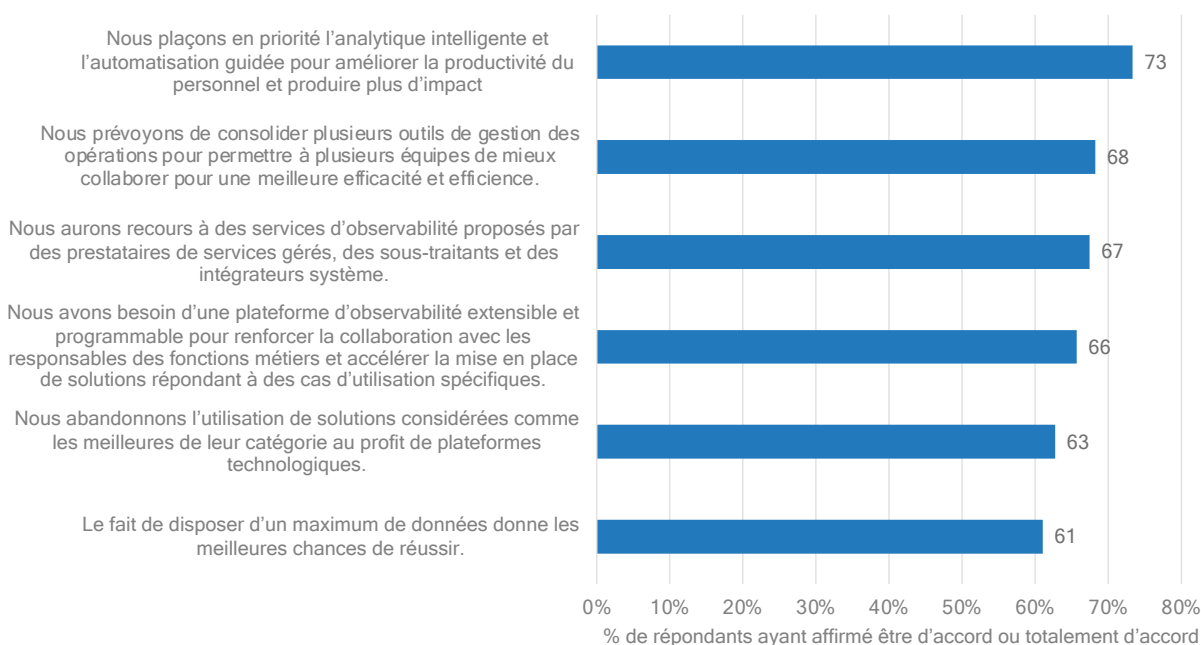
## PERSPECTIVES

Lorsque les répondants ont été interrogés sur leurs prévisions en termes d'observabilité, leurs réponses correspondaient directement aux priorités stratégiques souvent citées. Productivité, impact efficace et collaboration : tous ces aspects occupent une place importante au sein de leurs prévisions en termes d'observabilité.

### GRAPHIQUE 10

#### L'automatisation, la consolidation et les services managés sont au centre des prévisions en matière d'observabilité

*Q. En considération de l'approche retenue par votre entreprise pour l'observabilité au niveau de la gestion de l'infrastructure, du réseau, des applications, de la cybersécurité et de l'expérience numérique, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant les solutions IT ?*



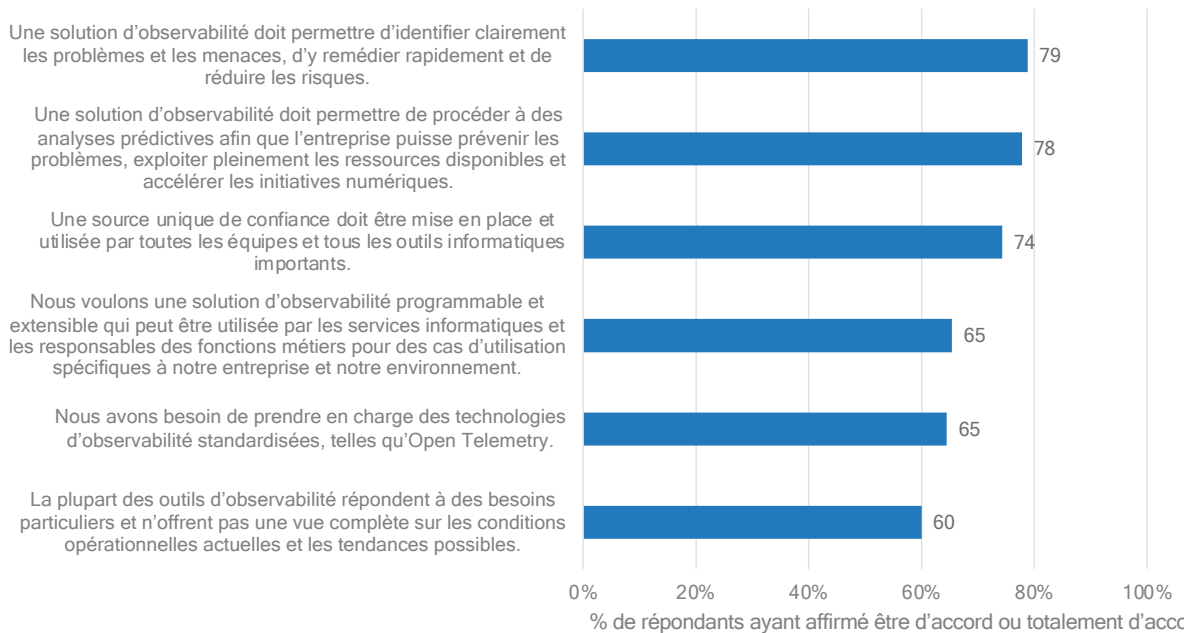
Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

S'agissant des fonctionnalités d'observabilité à placer en priorité aujourd'hui et à l'avenir, les réponses obtenues convergent vers une approche plus proactive de la gestion. Les fonctions de gestion réactive, telles que l'identification des problèmes et des menaces, ainsi que la mise en place de mesures correctives rapides, sont considérées comme presque aussi importantes que les fonctions de gestion proactive, telles que l'analyse prédictive, la prévention des problèmes et l'accélération numérique (voir le Graphique 11). Et à nouveau, les réponses obtenues soulignent l'importance d'une source unique de confiance et d'une solution d'observabilité extensible reposant sur des technologies standardisées (p. ex., Open Telemetry).

## GRAPHIQUE 11

### La résolution des problèmes, les prédictions et la précision sont les principales raisons justifiant d'utiliser une solution d'observabilité à l'avenir

Q. En considération des solutions d'observabilité que vous avez choisies ou que vous envisagez d'utiliser, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?



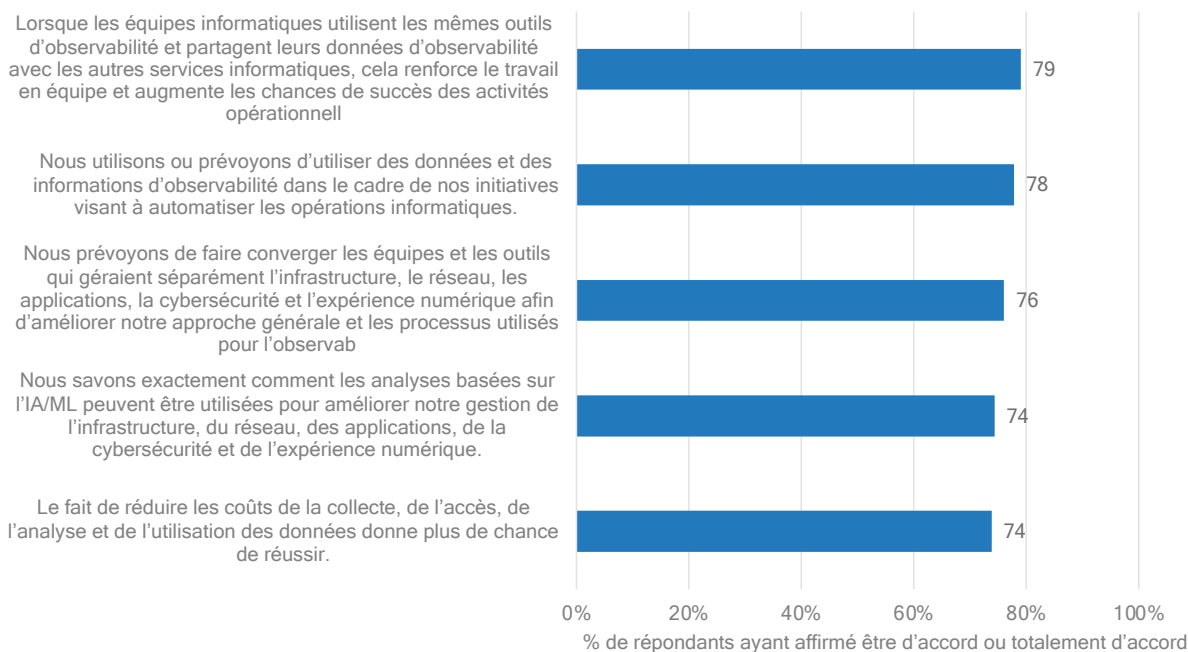
Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

Lorsque l'on observe les pratiques en matière d'observabilité, les prévisions pour l'avenir répondent à de multiples priorités. Il n'existe finalement que peu de différences entre les principaux résultats recherchés. Une fois de plus, la collaboration entre les équipes IT, l'automatisation des opérations IT, la gestion unifiée, l'analytics intelligent, ainsi que la réduction des coûts et des niveaux de complexité arrivent en première position (voir le Graphique 12). Les entreprises attendent beaucoup de leur future plateforme d'observabilité et des efforts qu'elles déploieront pour la mettre en place.

FIGURE 12

## Les principales attentes se situent au même niveau sauf pour la collaboration entre les équipes qui domine le classement

Q. En considération des solutions d'observabilité que vous avez choisies ou que vous envisagez d'utiliser, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant les pratiques en matière d'observabilité ?



Source : Full Stack Observability Thought Leadership Survey, IDC, mars 2023, n = 2 062

## DEFIS/OPPORTUNITES

Les entreprises ont de nombreuses opportunités pour profiter du déploiement d'une plateforme d'observabilité. Bien entendu, pour saisir ces opportunités, il sera souvent nécessaire de faire face au défi de remettre en question les modes de fonctionnement antérieurs. Les défis et opportunités liés à l'adoption d'une approche de l'observabilité sont notamment les suivants :

- **Défi lié à l'expérience client** : L'expérience client est le nouveau moteur de la croissance, et il est nécessaire d'offrir une expérience utilisateur irréprochable et exceptionnelle pour espérer obtenir de bons résultats business.
- **Opportunité** : il est fondamentalement nécessaire de suivre en temps réel les expériences numériques pour les utilisateurs et les applications.
- **Défi lié à la sécurité** : Les menaces de sécurité se multiplient, tout comme les vulnérabilités.
- **Opportunité** : Les mécanismes de sécurité évoluent vers une approche consistant à intégrer la sécurité à chaque composant de l'infrastructure numérique - depuis les systèmes et les services centraux jusqu'aux données et applications- plutôt qu'à installer cette infrastructure dans un système de sécurité globale. Ainsi, une observabilité complète doit permettre de renforcer la posture et les pratiques de sécurité face à tous les vecteurs d'attaques et pour toutes les cibles potentielles.



- **Défi lié à la collaboration multidisciplinaire** : Les responsables de la sécurité, des opérations, du réseau et de la SRE ont besoin de créer une culture de la collaboration permettant de mesurer le succès en se basant sur les données et en utilisant des mesures communes qui orienteront les comportements, tout en permettant aux équipes d'échouer et d'apprendre rapidement sans se préoccuper d'éventuelles conséquences négatives sur leur carrière.
- **Opportunité** : Les entreprises ont une occasion unique de repenser fondamentalement l'organisation des équipes autour de la plateforme d'observabilité, des modes d'intégration et de collaboration, ainsi que des modalités de prises de décisions.
- **Défi lié à l'infrastructure numérique** : Les entreprises sont confrontées à des difficultés liées à une grande complexité organisationnelle et technologique étant donné que leur infrastructure numérique évolue pour répondre rapidement à des besoins de plus en plus nombreux de la part de l'entreprise et des utilisateurs, ainsi qu'à l'expansion d'un environnement interconnecté composé de nombreux systèmes et services IT - p. ex. de multiples services cloud, des systèmes de sécurité Zero Trust, des besoins en matière de développement durable, et des réseaux variés et distribués.
- **Opportunité** : Les départements IT peuvent réduire la complexité des processus et des outils en utilisant une plateforme d'observabilité contribuant à standardiser ces processus et outils, et permettant de s'appuyer sur une gestion rationalisée basée sur des politiques pour les applications de l'entreprise, les environnements cloud, l'infrastructure hyper connectée et les expériences numériques.

## CONCLUSION

---

De nombreux responsables IT et métiers sont à l'origine d'une perception erronée de l'adoption et de l'utilisation des solutions d'observabilité, et de tous les avantages qu'elles sont susceptibles de procurer. Les fonctions métiers et les pratiques modernes de développement imposent aux équipes responsables de la sécurité, du réseau, des opérations IT et de la SRE de travailler plus rapidement, et d'abandonner les anciennes pratiques consistant à s'appuyer sur des capacités réactives reposant sur des outils, des processus et des équipes fragmentés ou déconnectés pour se tourner vers une approche plus proactive, automatisée et unifiée de la gestion. Une plateforme d'observabilité permet (i) de partager les données, les points de vue et les informations importantes entre les équipes ; (ii) d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la qualité des services grâce à des données à forte cardinalité, une analyse d'impact approfondie et des mesures guidées ; et (iii) de mettre en place des fonctionnalités efficaces pour différents services IT (sécurité, réseau, cloud, développement, etc.) et d'autres fonctions de l'entreprise, quel que soit le niveau de maîtrise et de responsabilité dans la gestion. De plus, une plateforme d'observabilité permet aux départements IT, ainsi qu'à leurs fournisseurs de solutions et prestataires de services de créer leurs propres fonctionnalités d'observabilité complémentaires afin de l'étendre à de nouveaux cas d'usage et saisir de nouvelles occasions d'en profiter. Une plateforme d'observabilité ouvre le champ des possibles, car elle est capable de transformer la façon dont les responsables métiers et IT, ainsi que les prestataires de services peuvent profiter de l'observabilité - de bout en bout et du sommet vers la base - à tous les niveaux de l'infrastructure numérique.

# CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES INTERROGÉES

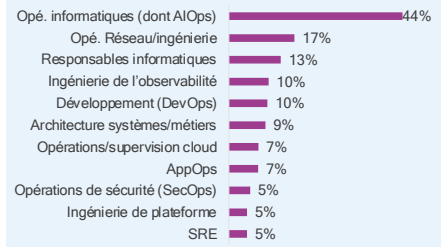
## Nombre de répondants par pays

États-Unis	406
Canada	154
Mexique	105
Brésil	103
Royaume-Uni	262
France	157
Allemagne	154
Pays-Bas	101
Inde	152
Singapour	160
Japon	153
Australie	155

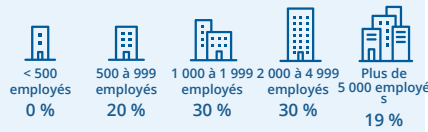
## Principaux secteurs d'activité



## Service



## Taille des entreprises



## Connaissance/pouvoir hiérarchique

- Dispose de solutions de surveillance/d'observabilité
- Connaissance des solutions de surveillance et d'observabilité
- Prend les décisions ou influence les décisions relatives aux solutions de surveillance et d'observabilité



## À propos d'IDC

IDC est un acteur majeur de la recherche, du conseil et de l'événementiel sur les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1 100 analystes d'IDC proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologiques dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs. IDC est une filiale d'IDG, leader mondial dans les domaines des médias, de la recherche et des événements liés à la technologie.

## Siège social mondial :

140 Kendrick Street  
Building B  
Needham, MA 02494, États-Unis  
États-Unis  
+1.508.872.8200  
Twitter : @IDC  
blogs.idc.com  
www.idc.com

---

### Avis de copyright

Publication externe des données et informations d'IDC - toute information d'IDC destinée à être utilisée dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de supports promotionnels doit préalablement faire l'objet du consentement écrit du vice-président ou du directeur du bureau local d'IDC concerné. Un projet de document proposé doit accompagner une telle demande. IDC se réserve le droit de refuser l'approbation de toute utilisation externe, quelle qu'en soit la raison.

Copyright 2023 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.

