

Octobre 2008

RAPPORT DESTINÉ À LA DIRECTION GENERALE

**COMPRENDRE LA VALEUR AJOUTEE
DES SERVICES DE SUPPORT PREMIUM
D'IBM SOFTWARE GROUP
Étude de rentabilité**



International Technology Group

4546 El Camino Real, Suite 230
Los Altos, California 94022-1069
Téléphone : (650) 949-8410
Télécopie : (650) 949-8415
E-mail : info-itg@pacbell.net

TABLE DES MATIERES

RESUME	1
Pourquoi opter pour le Support Premium ?	1
Coûts et retours sur investissement	2
Gains de productivité	3
<i>Problèmes et productivité</i>	3
<i>Tendances pluriannuelles</i>	6
Prévention des risques	7
Conclusion : une relation privilégiée avec IBM	8
À PROPOS DU SUPPORT PREMIUM	10
Structure et contenu	10
<i>Présentation de l'offre</i>	10
<i>Composantes de l'offre</i>	11
<i>Activités des Premium Support Managers (PSM) et Premium Support Analysts (PSA)</i>	12
<i>Activités proactives</i>	14
Prévention des risques	15
ANNEXES	16
Base de calcul	16
<i>Construction des profils clients types</i>	16
<i>Transfert de connaissances et services sur site</i>	16
<i>Economie de coûts de personnel</i>	16
<i>Gains de productivité</i>	17
<i>Retours sur investissement liés à la prévention des risques</i>	18
Tableaux de données	19

Index des illustrations

1. Coûts/retour sur investissement de l'offre Premium Support – Moyennes tous profils confondus	3
2. Retour sur investissement de l'offre Premium Support - Moyennes par famille de logiciels	4
3. Analyse des incidents (PMR) par sévérité - Exemple 1	6
4. Analyse du nombre total d'incidents enregistrés - Exemple 2	6
5. Analyse du temps de résolution des incidents - Exemple 3	6
6. Coûts/retour sur investissement de l'offre Premium Support - Moyennes pour un profil client type Lotus , incluant la prévention des risques	8
7. Positionnement de l'offre Premium Support par rapport aux autres offres de support logiciel d'IBM	10
8. Activités types d'un PSM	12
9. Hypothèses salariales annuelles de base du personnel informatique d'un client	17
10. Profils clients types : récapitulatif	19
11. Retour sur investissement constaté par profil client type	22

Abréviations utilisées dans ce rapport

EMEA	IBM Europe, Moyen-Orient & Afrique	PMR	Problem Management Report (incident)
EOS	Emergency On-site (services d'intervention d'urgence sur site)	Analyse des PMR	Fréquence, niveau de sévérité & temps de résolution des incidents
FSS	Field Support Services (services de support sur site)	PSA	Premium Support Analyst (Expert technique dans un domaine précis)
FTE	Full Time Equivalent (équivalent temps complet)	PSM	Premium Support Manager (point de contact unique du client au sein de l'organisation Support)
ITIM	IBM Tivoli Identity Manager	RFE	Request for Enhancement (demande d'amélioration)
IM	Information Management	SWG	IBM Software Group
IWCS	IBM Workplace for Customer Support	SWMA	Software Maintenance (maintenance logicielle)
LUW	Linux, Unix & Windows	TSM	Tivoli Storage Manager

RESUME

Pourquoi opter pour le Support Premium ?

Quelle est la valeur d'un contrat de Support Premium ?

La réponse dépend, dans une large mesure, d'une autre question : quelle est la valeur des produits logiciels IBM pour les entreprises qui les utilisent ?

L'une des sociétés consultées dans le cadre de ce rapport a investi au moins 300 millions de dollars dans des logiciels de middleware IBM. Plus de 200 applications stratégiques et une foule d'applications plus petites ont été développées autour de ces logiciels. Plus de 700 programmeurs ont développé des applications pour ces logiciels. Si l'on y ajoute les architectes, administrateurs, techniciens, le personnel de support et autres, ce sont plus de 1 200 membres du personnel informatique de la société qui se sont investis dans ces applications.

Bien que les chiffres réels varient, bon nombre d'autres entreprises ont réalisé des investissements comparables dans les logiciels Information Management (IM), Lotus, Rational, Tivoli ou WebSphere, ou dans une combinaison de ces différents produits.

Ces produits sont profondément implantés au sein des infrastructures informatiques. Ils sont au cœur des applications informatiques et influent sur le développement des compétences techniques des collaborateurs de l'entreprise. L'efficacité avec laquelle ils sont utilisés, la productivité du personnel qui les utilise, la fiabilité et la sécurité des solutions qui sont développées autour de ces produits ont un impact considérable, non seulement sur les organisations informatiques, mais également sur la gestion des affaires des entreprises dans leur ensemble.

C'est dans cette perspective que l'offre Support Premium doit être envisagée.

Les clients qui participent à ce programme en ont bien compris les avantages. Au niveau stratégique, les entreprises peuvent développer des relations avec IBM qui leur permettent de mieux comprendre l'évolution future de l'offre logicielle de la société et d'en exploiter plus efficacement le potentiel. Elles peuvent partager des expériences et des informations stratégiques afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle, d'accélérer leurs projets et d'éviter les écueils.

L'offre de Support Premium permet en outre un meilleur alignement des ressources de support IBM sur les besoins spécifiques à chaque entreprise. Elle permet de réduire de façon considérable la fréquence et la sévérité des incidents logiciels et d'en accélérer la résolution. La productivité du personnel informatique augmente, ses compétences sont améliorées et l'entreprise est moins exposée aux risques.

Pourtant, beaucoup d'entreprises ont du mal à quantifier la valeur de ces avantages. Ce rapport est conçu pour les aider dans cette démarche.

Ce rapport repose sur des entretiens réalisés auprès du personnel informatique des entreprises et du personnel IBM impliqué dans le Support Premium, sur la documentation détaillée des activités liées au Support Premium, sur l'analyse des incidents (PMR) et sur les informations collectées auprès de 41 grandes entreprises et organismes publics ayant souscrit à l'offre de Support Premium.

Coûts et retours sur investissement

Les informations collectées auprès des participants ont été utilisées pour définir 15 profils clients types – soit trois par famille de logiciels. Les coûts annuels du contrat, ainsi que le retour sur investissement (ROI) – c'est-à-dire la valeur monétaire des bénéfices réalisés grâce au Support Premium – ont été calculés pour chaque profil.

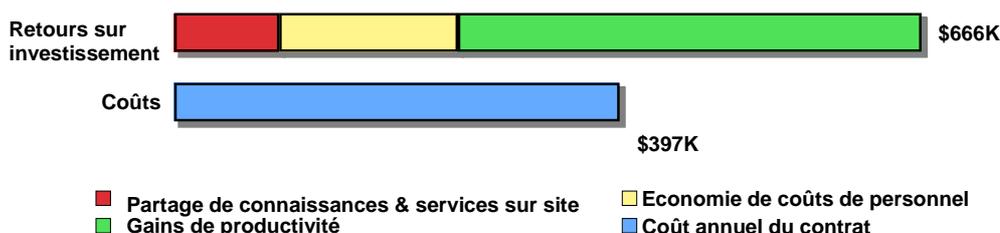
Le retour annuel global sur investissement, qui est compris entre 1,1 et 2,7 fois les coûts, avec une moyenne de 1,7 fois les coûts, est supérieur à celui de la plupart des investissements informatiques.

L'analyse met en évidence trois types principaux de retour sur investissement :

1. Des **gains de productivité** réalisés par le personnel informatique du client grâce à l'optimisation des procédures de support ; des améliorations enregistrées au niveau de la gestion des incidents (PMR), à savoir, moins d'incidents (PMR), réduction de leur sévérité et du temps de résolution; ainsi que d'autres avantages.
2. Des **économies de coûts de personnel** du fait qu'IBM prend en charge les tâches de support que le client aurait sinon dû assumer lui-même.
3. Des **transferts de connaissances et des services sur site** fournis dans le cadre du contrat de Support Premium que les entreprises auraient dû sinon payer séparément. Ces coûts prennent en compte la valeur des activités de transfert de connaissances ainsi que des événements spécifiques qui sont mis, sans frais supplémentaires, à la disposition des clients ayant souscrit un contrat de Support Premium.

La part respective de chacun de ces retours sur investissement par rapport aux coûts du contrat est représentée sur l'illustration 1.

Illustration 1
Coûts/retour sur investissement de l'offre Premium Support – Moyennes tous profils confondus



La base de ces calculs, ainsi que la méthodologie détaillée, la définition des profils clients types et la ventilation des coûts et retours sur investissement par famille de logiciels et par profil type, sont présentées dans la section « Annexe » du présent rapport.

Les montants et le contenu du contrat de Support Premium pour les profils clients types ont été établis à partir de données fournies, dans certains cas, par IBM. Toutefois, les coûts utilisés dans les calculs sont des estimations d'ITG, lesquelles sont susceptibles de différer des tarifs d'IBM dans certains cas.

Gains de productivité

Problèmes et productivité

Les clients s'accordent sur le fait que les problèmes ayant conduit à l'ouverture d'incidents (PMR) ont affecté la productivité de leur personnel informatique, et notamment des administrateurs et des développeurs.

L'analyse des incidents (PMR) a révélé une perte de productivité directe allant de 0,5 à 15 jours FTE (Equivalent temps complet) par incident ouvert pour les administrateurs, développeurs et autres spécialistes.

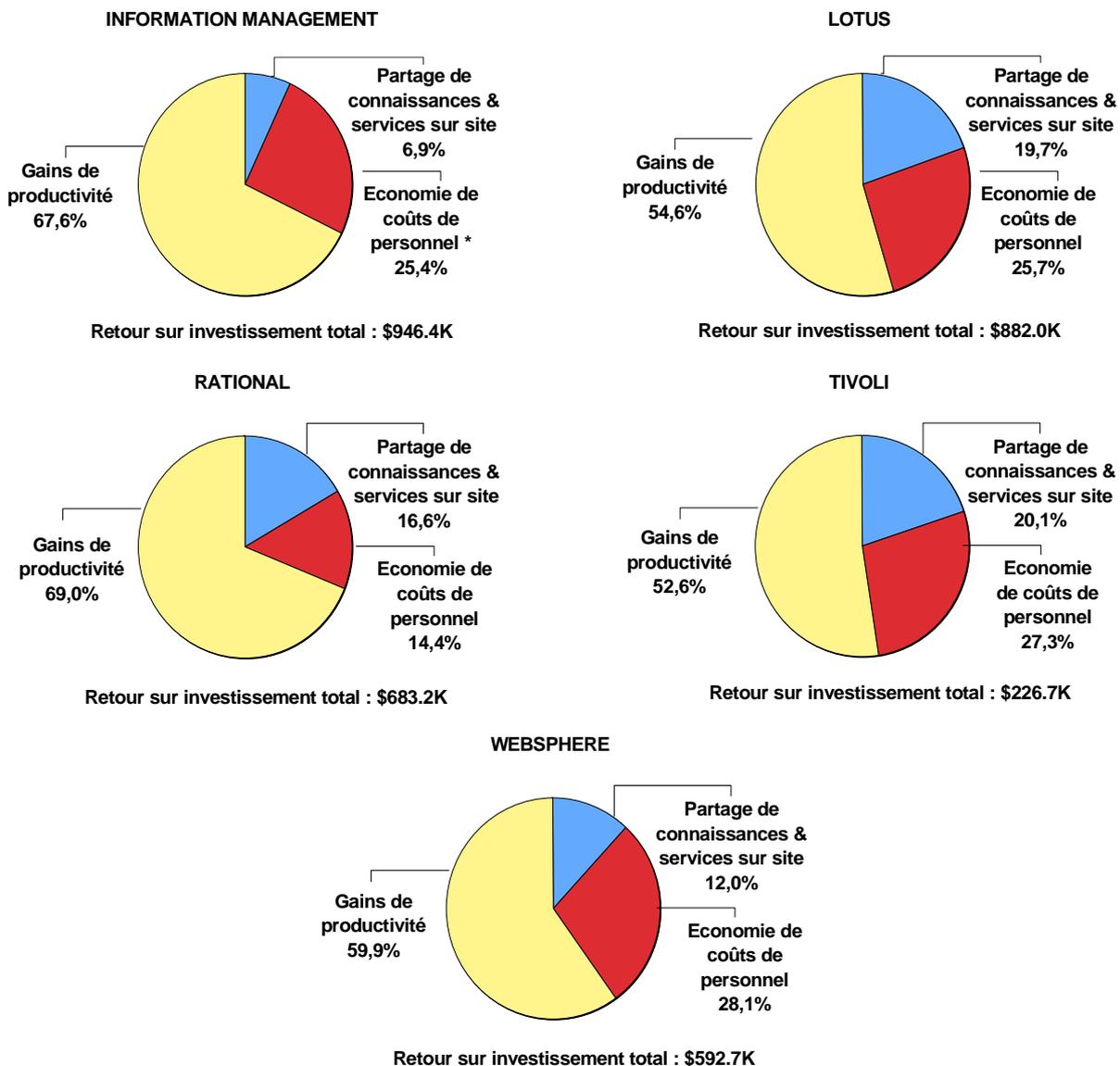
Des effets en cascade de plus grande ampleur ont par ailleurs été constatés. Des interruptions de service peuvent avoir un impact sur les autres activités des services informatiques, affectant des dizaines, voire

des centaines de personnes. Les activités de développement en équipe se sont révélées particulièrement vulnérables à ces effets.

Toute amélioration conséquente dans la gestion des incidents (PMR), a des effets positifs. Si le personnel informatique parvenait à réduire le temps qu'il consacre habituellement à la gestion des incidents, il pourrait se concentrer sur des activités davantage axées sur l'optimisation des fonctionnalités et l'efficacité opérationnelle de la solution logicielle déployée.

En dépit de quelques variations, les gains de productivité enregistrés par le personnel informatique interne constituaient la principale source de retour sur investissement, toutes les familles de logiciels confondues. L'illustration 2 représente le retour sur investissement de l'offre Support Premium (moyenne par famille de logiciels, tous profils clients confondus).

Illustration 2
Retour sur investissement de l'offre Support Premium - moyennes par famille de logiciels



** Les économies de coûts de personnel résultent de la présence du personnel affecté au Support Premium*

INFORMATION MANAGEMENT

Gains de productivité 67,6 %
Partage de connaissances & services sur site 6,9 %
Economie de coûts de personnel 25,4 %
Total des retours sur investissement : \$946,4 K

LOTUS

Gains de productivité 54,6 %
Partage de connaissances & services sur site 19,7 %
Economie de coûts de personnel 25,7 %
Total des retours sur investissement : \$882 K

RATIONAL

Gains de productivité 69 %
Partage de connaissances & services sur site 16,6 %
Economie de coût de personnel 14,4 %
Total des retours sur investissement : \$683,2 K

TIVOLI

Gains de productivité : 52,6 %
Partage de connaissances & services sur site 20,1 %
Economie de coût de personnel 27,3 %
Total des retours sur investissement : \$226,7 K

WEBSPHERE

Gains de productivité : 59,9 %
Partage de connaissances & services sur site 12 %
Economie de coûts de personnel 28,1 %
Total des retours sur investissement : \$592,7 K

L'ensemble des clients ayant souscrit un contrat de Support Premium qui ont été consultés dans le cadre de ce rapport ont enregistré une diminution du nombre et de la sévérité de leurs incidents (PMR), ainsi qu'une réduction du délai d'intervention (c'est-à-dire du temps nécessaire à IBM pour fournir une solution) et des temps de résolution (incluant le temps nécessaire au client pour tester et implémenter la solution).

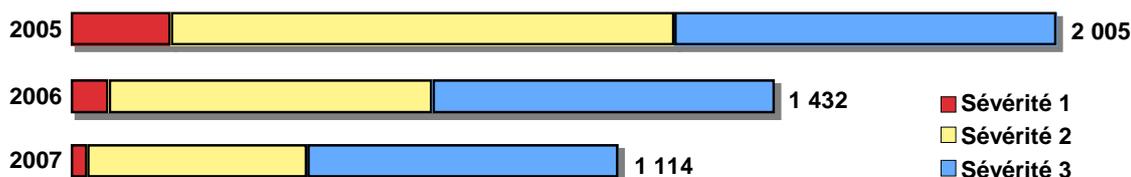
Ces tendances sont imputables à de multiples facteurs. L'intervention du personnel affecté au Support Premium explique que les incidents (PMR) identifiés aient généralement été pris en charge plus rapidement et plus efficacement. Toutefois, les activités associées au Support Premium ne sont pas seulement réactives, mais également proactives. Le transfert de connaissances, les services sur site et autres services fournis dans le cadre de l'offre ont permis aux entreprises de prévoir et de prévenir les incidents, en améliorant leurs procédures internes afin de réduire les risques d'erreur.

Tendances pluriannuelles

Au cours de la première année de validité du contrat, les clients ayant souscrit un contrat de Support Premium ont enregistré des améliorations notables au niveau de la gestion de leurs incidents (PMR). Cette tendance s'est confirmée sur plusieurs années.

L'illustration 3 fournit un exemple représentant cette tendance sur trois ans pour un client Lotus ayant souscrit un contrat de Support Premium.

Illustration 3
Analyse des incidents (PMR) par sévérité - Exemple 1



Dans ce cas, les baisses enregistrées ont été plus marquées pour les incidents présentant des niveaux de sévérité 1 et 2, lesquels ont baissés respectivement de 6,2 et de 2,3. Nous avons choisi de nous concentrer sur ces incidents, plutôt que sur les incidents de sévérité 3 qui, bien que plus courants, ne donnent pas lieu à des interruptions de services. Les contenus d'incidents (PMR) relatifs à d'autres clients ont révélé des tendances similaires.

De plus, certains indicateurs révèlent que ces tendances peuvent se confirmer sur de longues périodes. Les illustrations 4 et 5 indiquent, pour un autre client Lotus, le nombre d'incidents enregistrés, ainsi que le temps de résolution de ces incidents, sur une période de cinq ans.

Illustration 4
Analyse du nombre total d'incidents enregistrés – Exemple 2

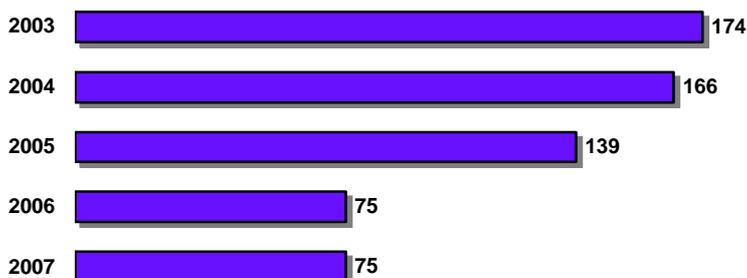


Illustration 5
Analyse du temps de résolution des incidents – Exemple 3



Dans ce cas, la tendance n'est pas unilinéaire – on constate une hausse du temps moyen de résolution au cours de l'année 2004, en raison de l'existence d'un petit nombre d'incidents dont la résolution s'est étalée sur des périodes exceptionnellement longues – mais la tendance globale n'en demeure pas moins cohérente. Au cours de l'année 2007, bien que le nombre d'incidents soit resté le même qu'en 2006, le temps moyen de résolution a diminué de plus de 25 %.

Après avoir souscrit à l'offre, quelques clients Premium ont enregistré des pics d'ouvertures d'incidents (PMR). Ces phénomènes ont été observés le plus souvent lors de procédures de mise à jour importantes ou de projets de migration. Parmi les clients Lotus, toutefois, toutes les entreprises pour lesquelles un historique d'incidents a pu être obtenu ont enregistré, sur plusieurs années, une baisse d'activité significative et soutenue pour l'ensemble des indicateurs PMR.

Les niveaux d'activité relatifs aux incidents (PMR) enregistrés par les clients Information Management (IM), Rational, Tivoli et WebSphere ont été signalés comme étant inférieurs aux niveaux moyens enregistrés par l'ensemble des clients IBM. Des réductions du nombre, du niveau de sévérité moyen et du temps de résolution des incidents ont en outre été mentionnées – dans un cas, le nombre total d'incidents enregistrés a même chuté de 23 % en six mois.

Il n'y a aucune raison que les tendances pluriannuelles afférentes aux incidents (PMR) soient différentes de celles observées auprès des clients Lotus ayant souscrit un contrat de Support Premium.

Un certain nombre de clients ont affirmé que les services de Support Premium s'étaient révélés particulièrement précieux lors des grandes phases de transition technologique. C'est le cas notamment des entreprises qui ont procédé à d'importantes mises à niveau vers de nouvelles versions d'Information Management (IM), Lotus, Rational, Tivoli et WebSphere, ou au déploiement initial d'outils de développement Rational/Rational Unified Process ou de nouvelles applications Lotus.

Prévention des risques

À en croire l'expérience des utilisateurs, les services de Support Premium présentent également l'avantage de réduire le taux d'exposition au risque.

La plupart des problèmes identifiés dans les incidents (PMR) sont susceptibles de provoquer des interruptions de service, des goulets d'étranglement, une perte ou une altération de données, et peuvent engendrer d'autres effets allant du simple inconvénient au désastre. Or, les améliorations dans la gestion des incidents (PMR) démontrées statistiquement ont contribué à minimiser ces risques.

À cela sont venus s'ajouter d'autres facteurs. Par exemple, les clients Premium ont été notifiés plus tôt et de manière plus détaillée sur des problèmes potentiels que les autres utilisateurs de logiciels IBM. Les flashes d'alerte en cas de situation critique, l'accès aux notes techniques (Technotes) internes avant qu'elles ne soient publiées et les actions engagées par les PSM (Premium Support Managers) et les PSA (Premium Support Analysts) pour s'assurer que les clients ont bien été informés en temps et en heure des difficultés potentielles ont contribué à réduire encore davantage le taux d'exposition au risque.

L'un des principaux points forts de l'offre ayant été mentionné réside dans le fait que les entreprises sont régulièrement tenues informées des problèmes rencontrés par les autres clients Premium. Le fait que les PSM et PSA filtrent les informations entrantes, émettent des messages d'alerte et formulent des recommandations sur les mesures correctives à appliquer en fonction de l'environnement spécifique au client constitue un autre atout majeur.

Les conséquences de la prévention des risques sur les résultats de l'entreprise ont été mises en évidence pour les trois profils clients types Lotus. Au sein de ces dernières, des réseaux de messagerie internationaux fonctionnaient 24 heures sur 24, 365 jours par an. Même les interruptions de service de

courte durée étaient susceptibles d'affecter la productivité des utilisateurs finals. Les interruptions prolongées pouvaient provoquer de graves préjudices pour l'entreprise. Et les effets de ces deux types d'interruption se trouvaient renforcés lorsque les interruptions de service survenaient lors des pics d'utilisation.

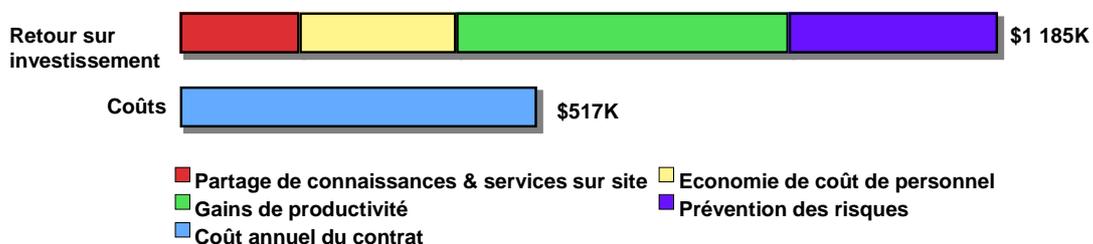
L'analyse des incidents (PMR) des clients Premium Lotus qui a été effectuée dans le cadre de ce rapport a permis d'évaluer la proportion dans laquelle l'offre permettait de prévenir les risques.

Pour les trois profils types Lotus, la prévention des interruptions de service s'est traduite pour les utilisateurs finals par des gains de productivité annuels compris entre 107 000 et 682 000 dollars.

Si l'on ajoute à la prévention des risques les avantages et les gains de productivité liés au transfert de connaissances, à la fourniture de services sur site et à l'assistance du personnel dédié au Support Premium, on obtient les retours sur investissement moyens représentés sur l'illustration 6.

Illustration 6

Coûts/retour sur investissement de l'offre Premium Support - Moyennes pour un profil client type Lotus, incluant la prévention des risques



Ces estimations doivent être considérées comme modestes. Les interruptions de service peuvent en effet entraîner non seulement des pertes de productivité pour l'utilisateur final, mais également des interruptions d'activité pour l'entreprise, des retards dans la diffusion de messages à durée de vie critique, la perte ou l'altération des enregistrements de message, etc. Il peut en résulter un sérieux préjudice pour l'entreprise, laquelle s'expose alors à des actions judiciaires et à des mesures réglementaires.

On peut supposer que les clients qui ont souscrit un contrat de Support Premium pour les produits Information Management (IM), Rational, Tivoli ou WebSphere bénéficient d'avantages comparables en matière de prévention des risques.

Conclusion : une relation privilégiée avec IBM

Bien que ce rapport traite uniquement des sources de valeur quantifiables, les réponses des clients attestent clairement que l'offre de Support Premium présente d'autres avantages tout aussi importants, sinon plus.

Comme les clients l'ont souligné à plusieurs reprises, l'offre de Support Premium est fondée sur le principe relationnel. La proximité des relations qu'ils entretiennent avec le personnel dédié au Support Premium a été citée comme l'une des principales sources de valeur de l'offre. Les PSM et PSA ont été communément désignés comme faisant « partie de notre personnel », comme « une extension de notre personnel » ou comme « nos représentants auprès d'IBM », ainsi que sous d'autres qualificatifs similaires.

Les PSM et/ou PSA ont été généralement en contact avec les clients au moins une fois par semaine, ont passé beaucoup de temps sur site et ont assuré l'interface avec le personnel informatique dans le cadre

d'activités et d'événements divers. Dans certains cas, le personnel dédié au Support Premium a assuré une présence sur site à plein temps.

Ainsi, les PSM et PSA ont acquis une parfaite connaissance de l'environnement de leurs clients et des entreprises informatiques, ainsi que des enjeux technologiques et des problèmes métier auxquelles celles-ci sont confrontées. Ce facteur a été mentionné à plusieurs reprises comme l'un des principaux avantages de l'offre Support Premium.

Les entretiens menés auprès des PSM et PSA ont confirmé le fait que ceux-ci connaissent parfaitement leurs clients et qu'ils sont capables de mettre ces connaissances à profit pour répondre aux besoins de ces derniers.

Ces relations ont été renforcées par le fait que les PSM et PSA travaillent souvent avec les mêmes clients pendant plusieurs années. Les relations remontant à une période comprise entre trois et cinq ans ne sont pas rares, un PSA ayant même été affecté à plein temps chez le même client pendant plus de neuf ans.

Toute entreprise ayant investi massivement dans le logiciel de tel ou tel fournisseur développe inévitablement d'étroites relations avec ce dernier. Dans le meilleur des cas, cette relation s'apparente à celle qui caractérise l'offre de Support Premium d'IBM Software Group.

À PROPOS DU SUPPORT PREMIUM

Structure et contenu

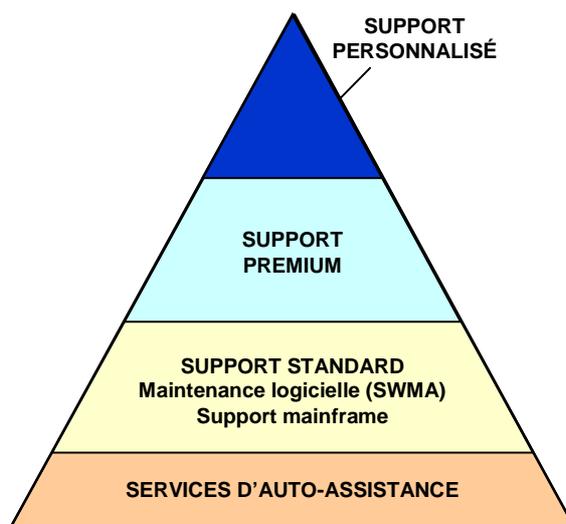
Présentation de l'offre

L'offre de Support Premium s'adresse aux utilisateurs des principaux produits d'IBM Software Group (SWG) qui requièrent une assistance plus poussée que l'assistance standard délivrée par le service de support logiciel (Software Support) d'IBM dans le cadre des accords de maintenance logicielle (SWMA).

Le programme est exploité par SWG, qui est chargé du développement et de la gestion produit des logiciels IBM, plutôt que par IBM Global Services, qui gère, pour sa part, les services de support logiciel (Software Support) standard. Ce programme implique des procédures dédiées, des ressources techniques et du personnel.

Le positionnement du Support Premium par rapport aux autres services de support logiciel proposés par IBM est décrit comme représenté sur l'illustration 7.

Illustration 7
Positionnement de l'offre Premium Support par rapport aux autres offres de support logiciel d'IBM



(Dans cette présentation, le support mainframe désigne les programmes proposés pour certains produits logiciels IBM de type mainframe comme une alternative ou un complément aux services de maintenance logicielle (SWMA). Le support personnalisé implique des arrangements spécifiques au client, centrés sur des environnements hautement stratégiques.)

Les services de Support Premium sont fournis dans le cadre de contrats distincts. Ces derniers sont, dans la plupart des cas, reconduits sur une base annuelle et coûtent entre 100 000 et 1 000 000 de dollars. Toutefois, certains clients ont opté pour des contrats pluriannuels à prix réduit, cette approche étant de plus en plus répandue.

Ces contrats couvrent les produits d'une ou plusieurs familles de logiciels du Software Group et peuvent s'appliquer à une zone géographique donnée – l'Amérique du Nord, la zone Europe ou la région Asie/Pacifique, par exemple – ou au monde entier.

Composantes de l'offre

L'offre présente quatre composantes principales :

1. Du **personnel dédié**. Les clients Premium se voient affecter un ou plusieurs PSM et/ou PSA, dont les activités sont décrites ci-dessous. Les plus gros clients se voient également proposer les services d'un sponsor exécutif SWG.
2. Des **services de support sur site**. Les contrats de Support Premium prévoient l'allocation d'un certain nombre de jours dédiés à des services de support sur site (« Field Support Services » - FSS) et à des services d'intervention d'urgence sur site (« Emergency On Site » - EOS) pendant toute la durée de validité du contrat.

Les jours dédiés aux services de Support sur site impliquent la présence sur les sites client de membres de l'équipe IBM Field Support à des fins de conseil, de formation, et d'autres activités, le cas échéant. Les jours dédiés aux services d'intervention sur site en urgence impliquent l'engagement de la part d'IBM à fournir du personnel sur site dédié aux services FSS ou des techniciens IBM de plus haut niveau pendant un nombre de jours donné – généralement à court terme – afin de gérer des situations critiques dans lesquelles sont impliqués les produits couverts par les contrats de Support Premium.

Dans la pratique, ces accords sont souples. Par exemple, les jours dédiés aux services sur site peuvent être consacrés à différentes activités sélectionnées par les clients. Il est possible d'acheter des jours supplémentaires sur une base *ad hoc*.

Dans certains cas, les contrats de Support Premium prévoient également l'allocation d'un certain nombre de jours de présence sur site de la part des PSM et/ou PSA. Là encore, les arrangements ont tendance à être plutôt souples.

3. Des **activités de partage de connaissances**. Ces activités incluent des réunions, des téléconférences, des conférences Web, des cours de formation et autres événements, tels que des séminaires annuels réservés aux clients Premium et non accessibles aux clients ne disposant que de la maintenance logicielle (SWMA). Le contenu de ces activités peut être personnalisé, voire même conçu spécialement pour refléter les centres d'intérêt de chaque entreprise.
4. Des **services en ligne**. Ces services incluent IBM Workplace for Customer Support (IWCS), un portail SWG accessible uniquement aux clients Premium. Ce portail fournit un contenu exclusif sur les problèmes et les correctifs logiciels, ainsi que des fonctions de recherche et d'analyse avancées qui permettent au personnel informatique interne et aux équipes de Support Premium de passer en revue de façon détaillée les incidents (PMR) du client.

Les clients Premium sont alertés plus tôt sur les problèmes potentiels par des messages d'alerte. Ils accèdent aux notes techniques (Technotes) internes (les informations techniques sont mises à la disposition des clients Premium avant d'être diffusées à grande échelle par IBM) et bénéficient en priorité des derniers correctifs et d'autres services.

Lorsqu'ils appellent le service de support logiciel (Software Support), les clients Premium bénéficient en outre d'une gestion prioritaire de leurs demandes d'assistance standard.

Activités des PSM et PSA

Des PSM et/ou des PSA, selon, les cas, sont assignés aux clients Premium, soit à temps complet, soit sur le principe du temps partagé entre plusieurs clients (dont le nombre est généralement compris entre deux et cinq), en fonction des besoins du client et du prix que celui-ci est prêt à payer. Les niveaux de service les plus élevés impliquent la présence sur site d'un personnel à plein temps.

Si les PSA présentent généralement un plus haut niveau de spécialisation technique que les PSM, la frontière entre ces deux rôles est parfois peu marquée. Beaucoup de PSM sont également des experts techniques, et les clients se voient souvent assignés des professionnels qui remplissent les deux fonctions. Dans ce domaine comme ailleurs, les arrangements propres aux contrats de Support Premium sont assez souples.

Au sein des entreprises clientes, les PSM et PSA sont en relation avec des contacts désignés – dont le nombre varie généralement de 5 à 25 bien qu'ils puissent véhiculer les demandes et les requêtes de communautés plus larges de professionnels de l'informatique – et ils accomplissent pour leur compte des tâches variées. L'illustration 8 récapitule, à titre d'exemple les activités d'un PSM Lotus au cours d'un trimestre type.

Illustration 8
Activités types d'un PSM

ACTIVITÉS PROACTIVES
<ul style="list-style-type: none">➤ Organisation, au siège social de Lotus, de réunions client sur les futurs produits et d'autres thèmes➤ Fourniture, par le biais de notes techniques (Technotes) et de téléconférences, d'informations sur le changement d'heure à des fins d'économie d'énergie➤ Transmission d'informations émanant d'un autre client Premium concernant des correctifs Domino pour de l'archivage non IBM➤ Organisation d'une entrevue avec les représentants du client et le personnel IBM afin de discuter des plans de migration vers Lotus Domino 8➤ Coordination des efforts avec le sponsor exécutif IBM afin de réunir les ressources IBM requises pour prendre en charge le processus de migration vers Lotus Domino 8➤ Mise à disposition de la version bêta 1 de Lotus Notes/Domino 8.0.1 au client afin qu'il puisse la tester dans son environnement avant de la déployer➤ Organisation de téléconférences avec le client afin de passer en revue l'analyse des risques associés respectivement aux versions Lotus Domino 7.0.2 FP1, 7.0.3 et 8.0.1➤ Organisation d'interventions sur le site du client en vue d'un transfert de connaissances sur la gestion multi domaines de Lotus Domino➤ Fourniture de documentation additionnelle sur les vulnérabilités liées au dépassement de mémoire tampon dans le visionneur de fichiers de Lotus Notes➤ Organisation de conférences Web pour partager des connaissances sur l'utilisation de Domino sur VMware, le déploiement de Lotus Sametime et d'autres sujets pertinents pour le client➤ Information des clients Premium de la disponibilité d'un Wiki traitant des bonnes pratiques liées à Domino
ACTIVITÉS RELATIVES A LA GESTION DES INCIDENTS (PMR)
<ul style="list-style-type: none">➤ Revue des incidents (PMR) du client et interface avec IBM Software Group et le Support logiciel afin d'en accélérer la résolution➤ Animation de réunions hebdomadaires avec les contacts désignés du client afin de passer en revue leurs incidents (PMR) et les derniers développements➤ Transmission régulière au client de l'état de ses incidents (PMR), de notes techniques (Technotes), des dernières nouveautés produit, des messages d'alerte et autres informations pertinentes➤ Accélération de la résolution des incidents provoquant des pannes serveur à répétition➤ Aide apportée au client pour la mise en place des derniers correctifs lui permettant de résoudre des problèmes

spécifiques

- Coordination des actions d'IBM afin de résoudre les arrêts serveur subis par une filiale locale du client, et diffusion de l'information vers le reste du monde afin de s'assurer que les autres filiales régionales ne se retrouvent pas confrontées au même problème
- Fourniture de la documentation au client en vue de la préparation d'une migration vers Lotus Notes 8
- Documentation des solutions de contournement relatives à des soucis d'utilisation de Lotus Sametime 7.5.1
- Préparation d'une analyse concernant l'impact des statistiques de la plate-forme sur les performances
- Mise en place d'une procédure d'escalade afin de résoudre des incidents liés à des applications non IBM fonctionnant sous Lotus Domino

AUTRES ACTIVITÉS

- Recherche, pour le compte du client, sur le déploiement et l'intégration future de Microsoft Active Directory avec Lotus Notes Domino
- Animation, pour le compte du client, d'une téléconférence sur la version Lotus Sametime 8.0 Advanced et suivi des questions qui en ont résulté
- Préparation d'une étude comparative, pertinente pour le client, sur les fonctionnalités respectives des versions Lotus Sametime 7.5, 7.51 et 8.0 Advanced
- Fourniture au client d'informations sur la fonction de «chat» permanent de la version Lotus Sametime Advanced, et comparaison de cette fonctionnalité au produit actuellement utilisé par le client, préalablement au déploiement
- Réponse aux questions concernant les configurations optimales du client Lotus Notes/Domino Web Access pour des sites desservis par un réseau à faible largeur de bande, et proposition de solutions pour optimiser l'accès à ces sites
- Réponse à des questions concernant la configuration de base de Lotus Notes 8 et les spécifications mémoire du client Lotus Notes 8
- Diffusion d'informations didactiques sur le développement d'applications composites sous Lotus Notes 8
- Fourniture, à des fins de clarification, d'informations sur les correctifs et la compatibilité de Domino Web Access avec Internet Explorer 7
- Confirmation de la participation du client au séminaire réservé aux clients Premium, et prise en compte des sujets qui lui sont pertinents afin qu'ils y soient abordés
- Coordination de la participation du client à la conférence Lotusphere et organisation, dans le cadre de cet événement, de réunions d'information sur les sujets pertinents pour le client avec le personnel IBM
- Résolution de problèmes par le biais du forum de discussion réservé aux clients Premium
- Présentation du programme « Lotus Users First! » au client

Ces tâches consistent généralement à assurer l'interface avec le Support logiciel IBM, les développeurs SWG, les spécialistes produit et d'autres membres du personnel IBM, afin d'accélérer la résolution des problèmes identifiés dans les incidents (PMR) ; à organiser des réunions régulières (généralement hebdomadaires) et à diffuser des informations sur l'état des incidents et d'autres thèmes pertinents pour le client ; et à répondre aux requêtes du client sur différents sujets.

Dans le cadre de contrats internationaux, un PSM principal peut être désigné pour coordonner les activités liées au Support Premium à l'échelle mondiale. Un client Lotus multinational s'est vu par exemple affecter un PSM à temps complet agissant en tant que coordinateur mondial et chargé de gérer les activités liées au Support Premium en Amérique du Nord.

Parmi les autres membres de l'équipe Support Premium qui ont été assignés à ce client, on peut citer un PSM à 0,5 fois l'équivalent temps complet (FTE) pour la zone Europe, un PSM à 0,33 fois l'équivalent temps complet pour la région Asie/Pacifique, deux PSM à 0,1 fois l'équivalent temps complet pour l'Amérique Latine et un PSA à 0,5 fois l'équivalent temps complet pour tous les secteurs géographiques confondus.

Activités proactives

Les activités relatives aux incidents (PMR) ont été citées le plus fréquemment par les clients comme le motif principal justifiant la souscription à l'offre. Toutefois, les PSM et PSA consacrent également beaucoup de temps aux activités proactives qui consistent, par exemple, à informer les clients sur les plans et les plannings de déploiement produit SWG, à organiser des réunions avec les dirigeants et les développeurs SWG et à participer à des activités de planification du client.

Les activités relatives aux incidents (PMR) ont eu tendance à devenir également proactives. Ainsi, les membres du personnel informatique du client et les équipes IBM dédiées au Support Premium qui ont été interrogés dans le cadre de ce rapport ont observé que le champ d'application de ces activités s'était progressivement étendu au fil du temps de façon à englober, outre la résolution proprement dite des incidents, des tâches de prévision et de prévention.

Selon les clients, le personnel dédié au Support Premium a joué un rôle très utile dans la coordination des ressources IBM et les a informés en « temps réel » (pour citer l'un des clients interrogés) des développements majeurs. On a constaté que l'anticipation des informations par les PSM et PSA a permis aux clients de prévenir les difficultés, les retards et les interruptions de service qu'ont expérimentés par la suite les entreprises n'ayant pas souscrit à l'offre.

Les activités de partage de connaissances se sont souvent révélées elles aussi proactives par nature. Les événements traitaient des produits et des futures versions IBM non encore disponibles sur le marché, des défis futurs liés aux processus de migration et de mise à niveau, des bonnes pratiques et d'autres thèmes similaires.

La part de travail respective que les PSM et les PSA ont consacrée aux activités réactives et proactives s'est avérée très variable. Selon les clients interrogés, cette part pouvait varier dans des proportions allant de « 70 % pour les activités proactives et 30 % pour les activités réactives » à « 80 % pour les activités réactives à 20 % pour les activités proactives ». Ces variations reflétaient les choix respectifs des clients.

La part respective des activités réactives et proactives a souvent évolué au fil du temps. Dans la plupart des cas, les activités exécutées dans le cadre de l'offre ont été initialement réactives – cela a été notamment le cas lorsque la fréquence et la sévérité des incidents (PMR) étaient exceptionnellement élevés – et elles se sont orientées par la suite vers la prévention des incidents, la planification, le développement de compétences et autres objectifs proactifs.

Chez certains clients, le personnel dédié au Support Premium a en outre apporté son assistance dans la préparation et la présentation de demandes d'amélioration (Request For Enhancement - RFE) auprès des équipes de développement d'IBM Software Group. Les RFE sont des demandes d'intégration de nouvelles fonctionnalités spécifiques dans les futures versions logicielles.

Prévention des risques

Si seuls les retours sur investissement ont pu être quantifiés pour les profils clients types Lotus, la prévention des risques apparaît toutefois comme un facteur non négligeable pour les clients d'IBM Software Group, toutes familles de logiciels confondues.

Les produits logiciels IBM prennent souvent en charge des systèmes hautement stratégiques. Parmi les clients Lotus, par exemple, les réseaux de messagerie fonctionnent généralement 24 heures sur 24, 365 jours par an. Les interruptions de service se traduisent inévitablement par un arrêt de l'activité et peuvent avoir un sérieux impact sur l'entreprise. C'est également le cas de nombreuses installations Rational et IM (Information Management).

Parmi les utilisateurs Rational, par exemple, une société de services financiers était engagée dans le processus de réingénierie de ses systèmes bancaires stratégiques à l'aide d'outils de développement Rational, et une importante société de services informatiques a déployé Rational Unified Process pour prendre en charge les programmes de développement à l'échelle de l'entreprise. Pour ces deux entreprises, toute interruption de service était susceptible d'entraîner des retards dans le projet et d'augmenter les risques de voir introduire des dysfonctionnements dans les applications.

Parmi les utilisateurs de WebSphere, un important établissement financier avait bâti de puissantes applications bancaires de carte de crédit et de gestion des liquidités autour de WebSphere Application Server. WebSphere Portal prenait en charge, pour sa part, les applications client et partenaire au niveau des services financiers, des compagnies d'assurance et des entreprises de télécommunications. Toutes ces applications nécessitaient des taux de disponibilité extrêmement élevés.

Tout incident grave affectant les produits WebSphere pouvait avoir des effets en cascade. En effet, les logiciels WebSphere étaient souvent étroitement intégrés au sein d'infrastructures hautement interdépendantes. L'impact d'un incident affectant un composant logiciel donné risquait de se propager aux autres composants.

Les outils de sécurité Tivoli ont joué eux aussi un rôle stratégique. Au sein d'une importante société d'assurance-maladie, par exemple, l'ensemble du trafic, interne et externe – y compris les accès Internet de plusieurs millions de clients et de fournisseurs – était acheminé via IBM Tivoli Identity Manager (ITIM). Tout problème affectant l'infrastructure ITIM de la société risquait d'ouvrir la voie à d'éventuelles intrusions et de s'exposer à des problèmes de respect de la réglementation.

Dans un autre cas, Tivoli Storage Manager (TSM) a été employé pour sauvegarder et restaurer les courriels à l'échelle de l'entreprise. Tout problème affectant Tivoli Storage Manager risquait d'entraîner la perte ou l'altération d'enregistrements et causer par là même de sérieux préjudices à l'entreprise. Cette dernière risquait en outre de s'exposer à des sanctions pénales si elle se trouvait dans l'impossibilité de se conformer à ses obligations de transparence en cas de poursuites judiciaires pour discrimination, harcèlement, rupture de contrat et autres abus.

Il faut par conséquent s'attendre à ce que les améliorations constatées au niveau de la gestion des incidents (PMR), ainsi que les mesures d'anticipation, telles que l'envoi de messages d'alerte et de correctifs dès l'émergence des problèmes, aient un impact significatif sur le résultat de l'entreprise pour la plupart, sinon pour tous les utilisateurs de logiciels IBM. Les retours sur investissement liés à la prévention des risques peuvent être considérables pour les utilisateurs de tous les produits couverts par l'offre de Support Premium.

ANNEXES

Base de calcul

Construction des profils clients types

Les coûts et les retours sur investissement présentés dans ce rapport concernent 15 profils clients types choisis au sein d'importants organismes publics, sociétés de services financiers, compagnies d'assurance, entreprises manufacturières et sociétés de services informatiques.

Les profils clients types ont été construits à partir de données recueillies auprès de 41 clients Premium relatives à la couverture du contrat, aux éléments matériels à fournir au client, aux coûts mais également au nombre de jours équivalent temps complet (FTE), aux activités du personnel dédié au Support Premium, à l'étude démographique des incidents (PMR), aux environnements et aux ressources en personnel informatique, ainsi que sur la base d'autres paramètres.

Une approche composite a été utilisée ; les données émanant de deux grands constructeurs automobiles présentant des profils d'entreprise, des environnements informatiques et des contrats de Support Premium similaires et utilisant les mêmes familles de logiciels IBM, ont été combinées de façon à créer un seul et même profil. Cette approche a été adoptée pour des raisons de confidentialité et en raison de l'insuffisance des données disponibles pour chaque client.

Les retours sur investissement ont été calculés comme suit :

Transfert de connaissances et services sur site

Pour les profils clients types, les retours sur investissement ont été calculés sur la base du nombre de jours dédiés aux services de Support sur site (FSS) et aux interventions sur site en urgence (EOS), du nombre de jours que les PSM et PSA ont passé sur site à fournir des services de formation et de conseil pour lesquels les clients auraient sinon été contraints de souscrire un contrat distinct et qui leur aurait été facturé séparément.

Des économies de coûts ont été retenues, sur la même base, pour les activités de partage de connaissances et la participation aux événements tels que le séminaire dédié aux clients Premium, lesquels sont accessibles sans frais supplémentaires aux clients Support Premium.

Le coût des activités de formation a été calculé sur la base des tarifs IBM en vigueur pour les formations personnalisées, tandis que celui des activités de conseil est basé sur le tarif horaire IBM en vigueur pour les professionnels des services. Des remises sur quantité ont été appliquées.

Les coûts ont été calculés sur la base du nombre de jours de service réellement délivrés. Par exemple, si un profil client type a souscrit un contrat prévoyant l'allocation de 12 jours dédiés à des services sur site (FSS), et que seuls six jours de services lui ont été délivrés pendant la durée de validité du contrat, notre base de calcul ne tient compte que de six jours.

Economie de coûts de personnel

Pour l'ensemble des profils clients types, les retours sur investissement ont été calculés à partir des salaires annuels représentatifs moyens des PSM et PSA. Ces salaires ont été ajustés de façon à refléter les rémunérations et les primes courantes en vigueur dans le secteur d'activité concerné (à savoir qu'elles sont plus élevées au sein des sociétés de services financiers que dans les organismes publics).

Les salaires ont augmenté de 43,2 %. Ce chiffre est dérivé de l'étude annuelle 2008 sur les avantages des employés qui est publiée par la Chambre de commerce des États-Unis. Selon cette étude, ce chiffre correspond à la part salariale versée par les grandes entreprises (définies comme des entreprises de plus de 5 000 salariés) à leurs employés à titre d'avantages.

Les salaires, primes et avantages ont été calculés sur la base du nombre de jours équivalent temps complet (FTE) délivrés par le personnel dédié au Support Premium (PSM à 0,66 fois l'équivalent temps complet et PSA à 1 fois l'équivalent temps complet, par exemple), moins les jours de présence sur site des PSM et PSA, lesquels sont pris en compte dans les retours sur investissement associés aux activités de transfert de connaissances et aux services sur site.

Les calculs sont basés sur les hypothèses salariales du personnel dédié au Support Premium IBM, lesquelles ont été établies par ITG sans l'aide d'IBM.

Gains de productivité

Pour l'ensemble des profils clients types, les retours sur investissement ont été calculés sur la base de trois jeux de paramètres :

1. Le nombre de jours équivalent temps complet assurés par les membres du personnel informatique du client (y compris les développeurs, administrateurs et autres spécialistes, s'il y a lieu) engagés dans le développement et/ou la prise en charge d'applications pour les logiciels Information Management (IM), Lotus, Rational, Tivoli ou WebSphere couverts par des contrats de Support Premium.
2. Le nombre de jours équivalent temps complet assurés par les membres du personnel informatique du client qui se sont vus dispenser d'autres tâches grâce aux améliorations constatées au niveau de la gestion des incidents (PMR) à la suite des activités entrant dans le cadre de l'offre de Support Premium. Le nombre de jours équivalent temps complet a été déterminé via l'analyse, par ITG, de l'effectif informatique global du client dédié aux produits logiciels IBM couverts par des contrats de Support Premium, et du contenu des incidents (PMR) relatifs aux entreprises ayant été sélectionnées pour la constitution des profils clients types.
3. Le montant de la rémunération annuelle moyenne de ces personnes. Celui-ci a été calculé à partir des hypothèses salariales de base indiquées sur l'illustration 9.

Illustration 9

Hypothèses salariales annuelles moyennes du personnel informatique du client

FAMILLE DE PRODUITS	DESCRIPTIF DU POSTE	SALAIRE
Information Management	Administrateur DB2 pour mainframe	\$94 687
	Administrateur DB2 pour Linux, Unix & Windows (LUW)	\$91 198
Lotus	Développeur	\$84 197
	Administrateur	\$73 874
Rational	Chef de projet	\$113 316
	Développeur	\$93 720
Tivoli	Spécialiste de la sécurité	\$96 545
	Spécialiste de l'administration système	\$90 805
	Administrateur TSM	\$66 185
WebSphere	Développeur WebSphere Portal	\$97 293
	Développeur WebSphere MQ	\$95 571
	Développeur WebSphere	\$88 086
	Administrateur WebSphere	\$84 567

Les salaires annuels moyens de base ont été ajustés de façon à refléter les niveaux de salaire courants en vigueur dans le secteur d'activité concerné (par exemple, les salaires des développeurs Rational travaillant sur une installation au sein d'une société de services financiers ont été réévalués de 7,8 % de façon à refléter les niveaux de salaire courants dans ce secteur). Des primes ont également été allouées sur la même base. Là encore, les salaires ont été réévalués de 43,2 % afin de prendre en compte les avantages.

Les gains de productivité ont été calculés comme suit :

Nombre de jours équivalent temps complet délivrés par les membres du personnel informatique du client qui se sont vus dispenser d'autres tâches x rémunération annuelle moyenne englobant les salaires, les primes et les avantages

Retours sur investissement liés à la prévention des risques

Les retours sur investissement liés à la prévention des risques correspondent au montant des pertes de productivité des utilisateurs finals qui ont pu être évitées au sein des profils clients types Lotus grâce aux améliorations constatées au niveau de la gestion des incidents (PMR) pour les réseaux Lotus Notes/Domino, Sametime QuickPlace et Quickr.

Les retours sur investissement ont été calculés sur la base des paramètres suivants :

- Nombre et durée des interruptions de service, survenant lors et en dehors des pics d'activité, qui ont pu être évitées au sein de chaque entreprise grâce aux améliorations constatées au niveau de la gestion des incidents (PMR) à la suite des activités entrant dans le cadre de l'offre de Support Premium. Ces calculs sont basés sur l'analyse, par ITG, du contenu des incidents (PMR) relatifs aux entreprises ayant été sélectionnées pour la constitution de profils clients types.
- Nombre d'utilisateurs actifs finals, y compris les utilisateurs Web, qui auraient été affectés par des interruptions de service si celles-ci n'avaient pu être évitées.
- Perte de productivité que les utilisateurs finals auraient eue à subir lors de ces interruptions de service. Ce calcul est basé sur l'estimation, communément acceptée à l'échelle de l'industrie, qui évalue à 20 % le pourcentage de perte.
- Montant de la rémunération horaire moyenne des utilisateurs finals. Ce montant a été calculé sur la base des salaires moyens, des primes et du nombre d'heures ouvrées annuellement au sein des grandes entreprises du secteur concerné. La part des avantages – 43,2 % du montant total de la rémunération – qui a été appliquée ici est la même que celle utilisée dans les autres calculs du présent rapport relatifs aux coûts de la main d'œuvre.

Les retours sur investissement liés à la prévention des risques ont été calculés comme suit :

Durée des interruptions de service x nombre d'utilisateurs finals affectés x 0,20 x montant de la rémunération horaire moyenne des utilisateurs

Au sein des trois profils clients types, les réseaux Lotus fonctionnaient 24 heures sur 24, 365 jours par an. Ce paramètre a été pris en compte dans les calculs.

Tableaux de données

L'illustration 10 est un récapitulatif des profils clients types incluant les coûts du contrat.

L'illustration 11, quant à elle, fait la synthèse des retours sur investissement.

Illustration 10
Profils clients types : récapitulatif

INFORMATION MANAGEMENT			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Services financiers	Assurance
Entreprise	Banque de dépôt diversifiée \$50 milliards de chiffre d'affaires \$600 milliards d'actifs 150 000 employés Plus de 20 millions de clients	Banque d'investissement \$70 milliards de chiffre d'affaires \$500 milliards d'actifs 40 000 employés Plus de 8 millions de clients	Compagnie d'assurance vie et invalidité \$50 milliards de chiffre d'affaires \$600 milliards d'actifs 50 000 employés Plus de 70 millions de clients
Produits couverts	DB2 pour z DB2 pour LUW	DB2 pour LUW	DB2 pour LUW
Nbre de rapports PMR annuels	350	165	115
Nombre de jours FTE dédiés au Support Premium	1 PSM 2 PSA sur site	1 PSM à 0,5 FTE 1 PSA	1 PSM à 0,33 FTE 1 PSA à 0,66 FTE
Nbre de contacts désignés	25	15	10
Nbre de jours de service couverts par le contrat	20 jours de présence sur site du PSM 440 jours de présence sur site des PSA 8 jours dédiés aux services EOS	16 jours de présence sur site du PSM/PSA 4 jours dédiés aux services FSS 2 jours dédiés aux services EOS	12 jours de présence sur site du PSM/PSA 8 jours dédiés aux services FSS 1 jour dédié aux services EOS
Type de contrat	Stratégique	Standard	Standard
Coût annuel du contrat	\$950 000	\$500 000	\$350 000

Illustration 10 (suite)
Profils clients types : récapitulatif

LOTUS			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Industrie manufacturière	Services informatiques
Entreprise	Banque mondiale \$20 milliards de chiffre d'affaires \$2 milliards d'actifs 300 000 employés + de 120 millions de clients	Producteur industriel \$50 milliards de chiffre d'affaires 25 unités de production Plus de 200 autres sites 70 000 employés	Société de services informatiques \$3 milliards de chiffre d'affaires 25 000 employés
Produits couverts	Lotus Notes/Domino, Sametime, QuickPlace, WebAccess, BlackBerry Enterprise Server, Enterprise Integrator, outils de développement	Lotus Notes/Domino, Sametime, QuickPlace, Domino.Doc, Enterprise Integrator, BlackBerry Enterprise Server, outils de développement	Lotus Notes/Domino, Sametime, QuickPlace, Quickr, Enterprise Integrator, BlackBerry Enterprise Server, outils de développement
Nbre d'utilisateurs	Plus de 200 000	45 000	20 000
Nbre d'incidents (PMR) annuels	1 115	320	65
Nbre de jours FTE dédiés au Support Premium	1 PSM à 2,25 FTE 1 PSA à 0,5 FTE	1 PSM à 0,66 FTE 1 PSA sur site	1 PSM/PSA à 0,33 FTE
Nbre de contacts désignés	50	15	10
Nbre de jours de service couverts par le contrat	165 jours de présence sur site du PSM/PSA 32 jours dédiés aux services FSS Nbre illimité de jours dédiés aux services EOS	24 jours de présence sur site du PSM 8 jours dédiés aux services FSS 220 jours de présence sur site du PSA Nbre de jours dédiés aux services EOS évalué en fonction des besoins	12 jours de présence sur site du PSM/PSA 8 jours dédiés aux services FSS 1 jour dédié aux services EOS
Type de contrat	Stratégique de niveau mondial	Stratégique	Standard
Coût annuel du contrat	\$900 000	\$500 000	\$150 000
RATIONAL			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Industrie manufacturière	Secteur public
Entreprise	Banque de dépôt diversifiée \$12 milliards de chiffre d'affaires \$450 milliards d'actifs 50 000 employés 20 millions de clients	Fabricant électronique \$5 milliards de chiffre d'affaires 15 sites de développement et de production 15 000 employés	Organisme public Plus de 20 départements 5 000 employés
Produits couverts	Asset Manager, Build Forge, ClearCase, ClearQuest, Functional Tester, Performance Tester, RequisitePro, Software Architect, SoDA	ClearCase, ClearQuest, Purify, RequisitePro, Rose, SoDA	ClearCase, ClearQuest, Performance Tester, RequisitePro, Robot, TestManager
Nbre d'utilisateurs	300	55	30
Nbre d'incidents (PMR) annuels	285	105	70
Nbre de jours FTE dédiés au Support Premium	1 PSM à 0,5 FTE 1 PSA	1 PSM/PSA à 0,66 FTE	1 PSM/PSA à 0,33 FTE
Nbre de contacts désignés	15	5	5
Nbre de jours de service couverts par le contrat	33 jours de présence sur site du PSM/PSA 2 jours dédiés aux services EOS	18 jours de présence sur site du PSM/PSA 1 jour dédié aux services EOS	10 jours de présence sur site du PSM/PSA
Type de contrat	Stratégique	Standard	De base
Coût annuel du contrat	\$550 000	\$225 000	\$125 000

Illustration 10 (suite)
Profils clients types : récapitulatif

TIVOLI			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Secteur public	Assurance	Industrie manufacturière
Entreprise	Organisme public 15 départements importants Plus de 400 sites Plus de 50 000 employés	Société d'assurance maladie \$18 milliards de chiffre d'affaires 25 000 employés Plus de 10 millions de clients	Fabricant électronique \$10 milliards de chiffre d'affaires 15 unités de production Plus de 40 000 employés
Produits couverts	Access Manager, Identity Manager Configuration Manager, Provisioning Manager, Remote Control	Access Manager, Federated Identity Manager, Identity Manager	Storage Manager
Nbre d'incidents (PMR) annuels	70	55	50
Nbre de jours FTE dédiés au Support Premium	1 PSM à 0,33 FTE 1 PSA à 0,33 FTE	1 PSM à 0,25 FTE 1 PSA à 0,33 FTE	1 PSM/PSA à 0,33 FTE
Nbre de contacts désignés	10	5	5
Nbre de jours de service couverts par le contrat	8 jours de présence sur site du PSM/PSA 1 jour dédié aux services EOS	5 jours de présence sur site du PSM/PSA 2 jours dédiés aux services EOS	4 jours de présence sur site du PSM/PSA 10 jours dédiés aux services FSS 2 jours dédiés aux services EOS
Type de contrat	Standard	Standard	De base
Coût annuel du contrat	\$225 000	\$200 000	\$100 000
WEBSHERE			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Assurance	Assurance
Entreprise	Banque de dépôt diversifiée \$55 milliards de chiffre d'affaires \$800 milliards d'actifs 120 000 employés 15 millions de clients	Société d'assurance maladie \$60 milliards de chiffre d'affaires \$50 milliards d'actifs 40 000 employés 40 millions de clients	Compagnie d'assurances multirisques \$25 milliards de chiffre d'affaires \$100 milliards d'actifs 40 000 employés 35 millions de clients
Produits couverts	Application Server, Business Integration, Enterprise Service Bus, Message Broker, MQ, Portal Server	Application Server, Business Integration, Message Broker, MQ, Portal Server, Process Server, Transformation Extender	WebSphere Application Server, WebSphere MQ
Nbre d'incidents (PMR) annuels	340	105	85
Nbre de jours FTE dédiés au Support Premium	1 PSM à 0,66 FTE 1 PSA à 1,5 FTE	1 PSM à 0,66 FTE 1 PSA à 0,33 FTE	1 PSM à 0,33 FTE 1 PSA à 0,2 FTE
Nbre de contacts désignés	25	15	10
Nbre de jours de service couverts par le contrat	18 jours de présence sur site du PSM/PSA 4 jours dédiés aux services EOS	10 jours de présence sur site du PSM/PSA 12 jours dédiés aux services FSS 2 jours dédiés aux services EOS	12 jours de présence sur site du PSM/PSA 4 jours dédiés aux services FSS 4 jours dédiés aux services EOS
Type de contrat	Stratégique	Standard	Standard
Coût annuel du contrat	\$650 000	\$325 000	\$200 000

Illustration 11
Profils clients types : retours sur investissement

INFORMATION MANAGEMENT			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Services financiers	Assurance
Transfert de connaissances & services sur site	76 100	62 600	57 970
Economie de coûts de personnel	413 992	190 845	117 203
Gains de productivité	1 068 659	490 452	361 406
TOTAL (\$)	1 558 751	743 897	536 579
LOTUS			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Industrie manufacturière	Services informatiques
Transfert de connaissances & services sur site	336 245	105 837	78 680
Economie de coûts de personnel	430 333	214 237	35 785
Gains de productivité	962 634	393 455	88 632
Prévention des risques	682 326	119 101	107 762
TOTAL (\$)	2 411 538	832 630	310 859
RATIONAL			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Industrie manufacturière	Secteur public
Transfert de connaissances & services sur site	162 878	82 898	94 250
Economie de coûts de personnel	190 231	73 189	31 356
Gains de productivité	1 117 723	234 270	62 759
TOTAL (\$)	1 470 832	390 357	188 365
TIVOLI			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Secteur public	Assurance	Industrie manufacturière
Transfert de connaissances & services sur site	52 780	50 938	32 723
Economie de coûts de personnel	75 968	69 860	40 038
Gains de productivité	170 848	152 541	34 398
TOTAL (\$)	299 596	273 339	107 159
WEBSPHERE			
SECTEUR D'ACTIVITÉ	Services financiers	Assurance	Assurance
Transfert de connaissances & services sur site	88 270	70 240	55 158
Economie de coûts de personnel	316 176	122 605	60 496
Gains de productivité	537 295	330 430	197 386
TOTAL (\$)	941 741	523 275	313 040

A PROPOS D'INTERNATIONAL TECHNOLOGY GROUP

En attirant votre attention sur les problèmes potentiels qui affectent votre environnement, ITG contribue à renforcer votre marge de compétitivité, ce qui peut avoir un impact sur vos perspectives de croissance et de profit

La société International Technology Group (ITG), fondée en 1983, est un cabinet-conseil indépendant en recherche et gestion d'entreprise, spécialisé dans les stratégies d'investissement informatique, les études de rentabilité, l'analyse d'infrastructure, les stratégies de déploiement, l'alignement des processus informatiques sur les objectifs métier et l'analyse financière.

ITG a joué un rôle pionnier dans le développement de processus et de méthodologies de calcul du coût total de possession (TCO) et du retour sur investissement (ROI). En 2004, la société s'est vue décerner le prix « Decade of Education Award » par l'ITFMA (Information Technology Financial Management Association), la première association professionnelle spécialisée dans la formation aux pratiques de gestion financière et dans l'amélioration de celles-ci auprès des communautés informatiques d'utilisateurs finals.

La société s'est investie dans une centaine de projets de consulting de premier plan, a diffusé environ 160 rapports d'exploitation et livres blancs, et a remis près de 1 800 documents d'information et présentations à des clients et des groupes d'utilisateurs spécifiques dans le cadre de conférences sectorielles et de séminaires organisés dans le monde entier.

Les services aux clients sont conçus pour fournir à ces derniers des données factuelles et de la documentation fiable afin de les guider dans le processus décisionnel. Les informations fournies servent de point de départ au développement de plans tactiques et stratégiques. Les développements importants sont analysés et les clients se voient proposer une assistance pratique sur les moyens les plus efficaces de répondre aux changements susceptibles d'affecter ou de remodeler les plannings de développement informatique complexes.

Les clients se voient proposer une large gamme de services qui leur fournissent les informations dont ils ont besoin pour compléter leurs potentialités et leurs ressources internes. Les programmes personnalisés permettent au client de combiner plusieurs des produits livrables suivants en fonction de ses besoins :

Rapports d'état	Études approfondies des problèmes stratégiques
Rapports destinés à la Direction	Analyse détaillée de développements significatifs
Réunions avec la Direction	Réunions interactives périodiques avec la direction
Présentations destinées aux décideurs	Présentations stratégiques planifiées destinées aux décideurs
Courriels	Réponses à des demandes d'informations dans des délais adéquats
Communications téléphoniques	Réponses immédiates à des demandes d'informations

Les clients se composent d'un échantillon d'utilisateurs finals de produits informatiques représentant, au sein du secteur privé ou public, des multinationales, des entreprises industrielles, des établissements financiers, des établissements scolaires, des organismes publics, ainsi que des fournisseurs de systèmes informatiques, des éditeurs de logiciels et des sociétés de services informatiques. Parmi les clients relevant de l'administration fédérale aux États-Unis, on peut citer des organismes dépendant du ministère de la Défense (tels que la DISA), du ministère des Transports (tels que la FAA) et du ministère des Finances (tels que l'US Mint).

International Technology Group



4546 El Camino Real, Suite 230
Los Altos, California 94022-1069

Téléphone : (650) 949-8410

Télécopie : (650) 949-8415

E-mail: info-itg@pacbell.net