

Multi Public Cloud Services

Managed Services for Large Accounts

Un rapport de recherche comparant les forces, les défis et les différentiateurs concurrentiels des fournisseurs.

Customized report courtesy of:



Business

Résumé Exécutif	03	Managed Services for Large Accounts	16 – 22
Positionnement du fournisseur	06	Qui devrait lire cette section	17
Introduction		Quadrant	18
Définition	12	Définition & Critères d'éligibilité	19
Périmètre Du Rapport	13	Observations	20
Classification des prestataires	15	Provider Profile	22
Annexe			
Méthodologie & Équipe	24		
Biographie des auteurs	26		
À propos de notre entreprise et de la recherche	28		

Auteurs du rapports: Pedro L. Bicudo Maschio

Une année où les entreprises mûrissent leurs attentes en matière d'informatique dématérialisée et optimisent leurs résultats

La France continue d'afficher une adoption accélérée du cloud, avec un nombre croissant de fournisseurs de cloud, de partenaires de services et d'offres d'emploi. Le marché a ralenti en 2022, les entreprises consacrant plus de temps aux processus de planification et de migration associés à l'adoption du cloud. Cette année, l'ISG observe des décisions matures en matière de cloud, prenant en compte la souveraineté et la sécurité des données.

Les entreprises peuvent moderniser les applications patrimoniales en découplant les données, la logique et les services et en adoptant des solutions multiclouds pour combiner souveraineté et innovation. Les entreprises qui évaluent les fournisseurs de services doivent tenir compte de leur expertise pour mettre en œuvre l'infrastructure en tant que code (IaC) et remanier les applications

héritées afin d'utiliser les technologies cloud-natives, telles que les microservices, Kubernetes ou d'autres technologies de conteneurs, les API, l'informatique sans serveur, les lacs de données et le stockage cloud à faible coût. Il n'est pas impératif d'utiliser toutes les technologies cloud-natives pour toutes les applications. Certaines applications patrimoniales en fin de vie ne valent pas la peine d'être remaniées ou réorganisées. Les meilleurs prestataires de services peuvent guider les clients sur la manière d'utiliser les technologies cloud-natives à bon escient.

Lors de la modernisation et de la transformation vers l'informatique en nuage, les principes et pratiques de l'ingénierie de la fiabilité des sites (SRE) offrent les paramètres permettant d'atteindre une haute disponibilité. Ils sont généralement associés à la qualité et à la sécurité, qui sont des éléments à prendre en compte dans la conception de l'architecture en nuage. L'ISG a remarqué qu'un nombre croissant de fournisseurs de services proposent la SRE comme une ligne directrice essentielle pour les services gérés et la conception de l'architecture en nuage.

L'informatique dématérialisée a permis d'éliminer les retards en matière de technologies de l'information en facilitant les dépenses des utilisateurs en ressources informatiques.



Les discussions autour de la souveraineté de l'informatique dématérialisée et des réglementations relatives à la localisation des données, initialement perçues comme négatives et restrictives pour l'expansion de l'informatique dématérialisée, ont progressivement ouvert la voie à des perspectives plus ouvertes et plus souples. L'informatique en nuage souveraine n'arrête pas les fournisseurs mondiaux d'informatique en nuage. Au contraire, le concept de souveraineté et les solutions actuelles permettent l'expansion du marché en éliminant la peur et l'incertitude. Les entreprises devraient prévoir une approche "best-of-breed", en choisissant soigneusement les fournisseurs de cloud pour équilibrer les coûts, la conformité, les performances et la différenciation du marché.

Récemment, l'ISG a lancé le programme Star of Excellence™, qui repose sur le concept de la voix du client. Ici, les fournisseurs sont notés sur six paramètres, à savoir la prestation de services, la gouvernance et la conformité, la collaboration et la transparence, l'innovation et le leadership éclairé, l'adéquation entre les personnes et la culture, et la continuité des

activités. Les scores et les données proviennent de l'étude Star of Excellence™ qui mesure le CX avec les prestataires en se basant sur les commentaires directs des clients. L'ISG a constaté que le score CX moyen des fournisseurs pour le domaine du cloud public en Europe occidentale était de 78,14 en 2022.

En ce qui concerne les **services de conseil et de transformation pour les grands comptes**, le marché croît à un rythme modéré. Les entreprises sont plus préoccupées par les incertitudes de l'économie mondiale et préfèrent évaluer le cloud pour des rendements à court terme, en se concentrant sur la gestion des coûts. Apparemment, les entreprises ont appris à gérer les préoccupations et les réglementations relatives à l'informatique dématérialisée. Certains ensembles de données résident dans des centres de données certifiés, tandis que les données masquées, les données anonymes et les données non confidentielles peuvent résider dans n'importe quel cloud. Certains hyperscalers offrent des services de localisation des données, fournissant aux clients français les outils nécessaires pour gérer la conformité, la sécurité et les risques. L'ISG

pense que les entreprises basées en France continueront à expérimenter le cloud hybride pour prendre en compte la souveraineté des données, les réglementations sanitaires, le GDPR, la localisation des données et l'utilisation de solutions d'IA avancées, telles que l'IA générative, qui ne sont pas actuellement prises en charge sur les infrastructures SecNumCloud.

Dans les **services de conseil et de transformation pour le marché intermédiaire**, la plupart des clients n'ont pas besoin de SecNumCloud et de cloud souverain pour fonctionner. Cependant, de plus en plus d'hôpitaux, de cliniques et d'entreprises qui traitent les données des patients utilisent des services en nuage, ce qui nécessite la localisation des données et la certification Health Data Hosting (HDS). Cette étude montre que les fournisseurs de services locaux sont plus préoccupés par le développement d'une expertise en conseil autour de l'HDS que par la mise en place d'un cloud souverain. Les hyperscalers internationaux peuvent facilement répondre aux exigences HDS, tandis que l'obtention de la certification SecNumCloud est difficilement réalisable

pour les fournisseurs de clouds étrangers. Ce marché continuera à utiliser des solutions multiclouds, avec des données résidant sur une infrastructure certifiée HDS et des applications utilisant des services natifs du cloud provenant d'hyperscalers mondiaux.

Le marché de l'**infogérance pour les grands comptes** exige des outils FinOps avancés pour gérer les dépenses croissantes des entreprises en matière de cloud. Tous les fournisseurs de services proposent des AIOps, avec une automatisation des tâches allant de 40 à 70 %. Les AIOps se cachent derrière des portails en libre-service qui permettent aux utilisateurs professionnels ou aux propriétaires de produits responsables de projets de développement agile et de produits numériques de lancer des services cloud supplémentaires, tels que des environnements de test, des conteneurs et une capacité supplémentaire pour gérer les applications d'entreprise ou la croissance du commerce électronique. La facilité d'accès aux ressources peut conduire à des dépenses incontrôlées dans le cloud. La complexité augmente avec l'ampleur des opérations, ce qui accroît les vulnérabilités et les risques



d'erreurs humaines. L'AIOPS est devenu essentiel pour gérer la complexité, tandis que le FinOps est nécessaire pour contrôler le coût croissant des opérations.

Les entreprises considérées comme des opérateurs d'importance vitale (OVI) ont besoin de la certification SecNumCloud délivrée par l'Agence nationale de cybersécurité de France (ANSSI). Les entreprises qui traitent des données de patients peuvent avoir besoin d'utiliser des centres de données et des partenaires de service certifiés HDS. Le marché s'est adapté et a appris à utiliser des solutions multiclouds pour promouvoir la sécurité et la conformité.

Dans les **services gérés pour le midmarket**, les MSP proposent des AIOPS et FinOps avec des outils commerciaux et open-source intégrés à des outils d'orchestration pour fournir des fonctionnalités multiclouds. Les clients du midmarket sont rarement impactés par les réglementations sur la souveraineté des données, avec une demande plus importante pour les HDS car les pharmacies, les hôpitaux et les cliniques sont des entreprises de taille moyenne qui n'ont pas l'intention d'opérer

à l'international. Tous les hyperscalers ont amélioré leurs programmes de partenariat pour attirer de nouveaux partenaires. Cependant, nombre d'entre eux sont de petits éditeurs de logiciels indépendants (ISV) qui ne se concentrent pas sur les services gérés. Les entreprises qui se qualifient pour ce quadrant offrent des fonctionnalités AIOPS et FinOps minimales pour soutenir les opérations des clients avec l'automatisation et la gestion des coûts.

Dans le quadrant des **services FinOps et de l'optimisation du cloud**, l'ISG identifie les fournisseurs de services qui excellent dans le FinOps en tant que service. Dans ce modèle, un fournisseur de services est responsable du développement de la stratégie de marquage pour mieux contrôler les dépenses informatiques et établir des mécanismes de reporting pour démontrer les dépenses, la gouvernance et la conformité. Les fournisseurs de services leaders utilisent l'IA avancée pour identifier les anomalies dans l'utilisation du cloud et les dépenses et proposer des changements architecturaux pour améliorer les performances et réduire les coûts.

Les fournisseurs de services peuvent mettre en place de nouveaux contrôles et éviter les dépenses excessives.

Le marché des **services d'infrastructure et de plateforme hyperscale** a ralenti mais conserve un taux de croissance annuel à deux chiffres. Les réglementations relatives à la souveraineté des données, à la localisation des données et aux services de données de santé (HDS) sont arrivées à maturité en France. Cependant, les fournisseurs de services IaaS et PaaS en Europe n'offrent pas la même étendue et la même profondeur de portefeuille que les fournisseurs mondiaux. La certification SecNumCloud est limitée aux entreprises ayant leur siège dans la zone euro, ce qui restreint le nombre d'offres. Par conséquent, les clients optent de plus en plus pour des solutions multiclouds, ce qui leur permet d'héberger leurs données en un seul endroit et d'utiliser les services de la meilleure source.

Le marché des **services d'infrastructure SAP HANA** est très concurrentiel. SAP continue de pousser ses clients à migrer leurs anciens ERP vers SAP S/4HANA, en mettant fortement l'accent sur les clouds publics.

SAP Cloud propose des solutions SAP partagées (SaaS), et les clients intéressés par l'édition privée de SAP S/4HANA sont plus enclins à migrer leur ERP vers les clouds publics. Les clients doivent évaluer les performances de l'IaaS lorsqu'ils choisissent leur fournisseur d'infrastructure en nuage préféré. Les instances optimisées pour SAP HANA varient d'une région à l'autre. Certains hyperscalers proposent des outils plus nombreux et plus performants pour gérer les opérations SAP, les sauvegardes et les mises à niveau. La latence du réseau, les outils de sécurité et l'automatisation varient également d'un hyperscaler à l'autre.

La complexité augmente avec l'échelle des opérations, ce qui accroît les vulnérabilités et les risques d'erreurs humaines. L'AIOPS est devenue essentielle pour gérer la complexité, tandis que le FinOps est nécessaire pour contrôler le coût croissant des opérations.



Positionnement du fournisseur

Page 1 de 6

	Consulting & Transformation Services Large Accounts	Consulting & Transformation Services Midmarket	Managed Services for Large accounts	Managed Services for Midmarket	FinOps Services and Cloud Optimization	Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
3DS OUTSCALE	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Accenture	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
Alibaba	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Atos	Not In	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
AWS	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader	Leader
Axians	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Bechtle	Not In	Contender	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Be-Cloud	Not In	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
BSO	Not In	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In



 Positionnement du fournisseur

	Consulting & Transformation Services Large Accounts	Consulting & Transformation Services Midmarket	Managed Services for Large accounts	Managed Services for Midmarket	FinOps Services and Cloud Optimization	Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
Capgemini	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
CGI	Product Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Claranet	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
Cloud Temple	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Contender	Not In	Not In
Cognizant	Product Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Corexpert	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
Crayon	Not In	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Devoteam	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In	Not In
DoiT	Not In	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In



Positionnement du fournisseur

Page 3 de 6

	Consulting & Transformation Services Large Accounts	Consulting & Transformation Services Midmarket	Managed Services for Large accounts	Managed Services for Midmarket	FinOps Services and Cloud Optimization	Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
DXC Technology	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Ecritel	Not In	Contender	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Eviden	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Leader	Not In	Not In
Fujitsu	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Google	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Market Challenger
HCLTech	Leader	Not In	Leader	Not In	Leader	Not In	Not In
Hitachi Digital Services	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
IBM	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Contender
Inetum	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In



Positionnement du fournisseur

Page 4 de 6

	Consulting & Transformation Services Large Accounts	Consulting & Transformation Services Midmarket	Managed Services for Large accounts	Managed Services for Midmarket	FinOps Services and Cloud Optimization	Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
Infosys	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In	Not In
IONOS	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Contender	Not In
Kyndryl	Rising Star ★	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
LTIMindtree	Product Challenger	Not In	Rising Star ★	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Microsoft	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader	Leader
NTT DATA	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
Oracle	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
Orange Business	Leader	Leader	Leader	Leader	Not In	Product Challenger	Contender
OVHcloud	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Leader	Product Challenger



Positionnement du fournisseur

	Consulting & Transformation Services Large Accounts	Consulting & Transformation Services Midmarket	Managed Services for Large Accounts	Managed Services for Midmarket	FinOps Services and Cloud Optimization	Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
oXya	Not In	Leader	Not In	Market Challenger	Not In	Not In	Contender
Randstad Digital (Ausy)	Not In	Rising Star ★	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
Reply	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
SAP	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger
ScaleSquad	Not In	Leader	Not In	Leader	Contender	Not In	Not In
Scaleway	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In	Product Challenger	Not In
SCC	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In
Sigma	Not In	Product Challenger	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In
SoftwareOne	Not In	Contender	Not In	Product Challenger	Not In	Not In	Not In



Positionnement du fournisseur

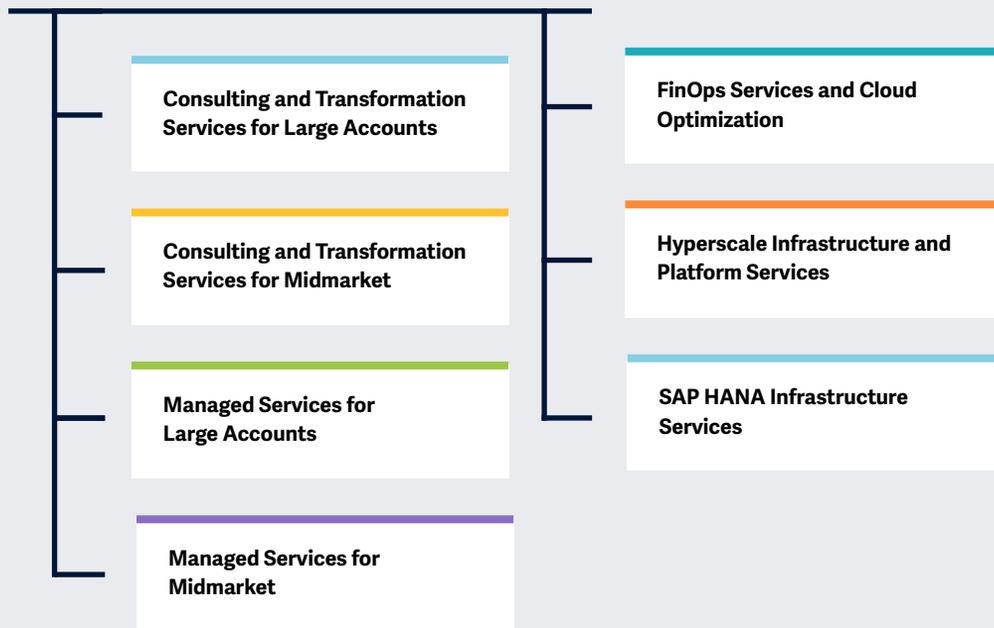
Page 6 de 6

	Consulting & Transformation Services Large Accounts	Consulting & Transformation Services Midmarket	Managed Services for Large accounts	Managed Services for Midmarket	FinOps Services and Cloud Optimization	Hyperscale Infrastructure & Platform Services	SAP HANA Infrastructure Services
Sopra Steria	Leader	Not In	Leader	Not In	Contender	Not In	Not In
Stack Labs	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In	Not In
TCS	Leader	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Not In
Tech Mahindra	Contender	Not In	Contender	Not In	Not In	Not In	Not In
T-Systems	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Not In	Product Challenger	Contender	Contender
Wipro	Leader	Not In	Leader	Not In	Product Challenger	Not In	Not In



Cette étude se concentre sur ce que l'ISG perçoit comme le plus critique en 2023 pour les **services Multi Public Cloud**.

Simplified Illustration; Source: ISG 2023



Définition

Cette étude évalue les fournisseurs offrant des services de cloud public, y compris le conseil et la transformation, les services gérés, l'infrastructure de cloud public, FinOps et d'autres services. Les fournisseurs concernés exploitent des outils d'automatisation pour gérer, sécuriser et optimiser efficacement l'infrastructure du cloud public.

Ces dernières années, l'adoption du cloud public a connu une croissance rapide dans le cadre des engagements de transformation numérique. Les nombreux avantages du cloud public surpassent l'infrastructure sur site à plusieurs égards, ce qui en fait le choix privilégié pour les opérations d'infrastructure et le développement d'applications dans la plupart des cas. D'autres raisons clés de cette préférence découlent d'une attention accrue envers la cybersécurité, d'une plus grande poussée vers l'optimisation des coûts informatiques et l'efficacité opérationnelle, et du déploiement accru d'outils d'automatisation pour une gestion efficace des données, ainsi que de la conduite d'initiatives de durabilité en tirant parti de l'infrastructure en nuage.



Les entreprises continuent de rechercher des fournisseurs stratégiques qui facilitent les engagements de transformation en nuage sur les principaux hyperscalers tels que AWS, Microsoft Azure et Google Cloud. Les fournisseurs de services continueront non seulement à gérer les charges de travail de manière continue, mais ils aideront également les entreprises à contrôler, optimiser et gérer les dépenses liées au cloud grâce à des stratégies FinOps.

Les entreprises se rendent compte que la stratégie de migration “lift and shift” ne permet pas d’obtenir les avantages attendus du cloud public. Elles recherchent donc des fournisseurs capables de les aider à exploiter tout le potentiel de la technologie du cloud. Nous assistons à une augmentation de la demande de réarchitecture des charges de travail et d’exploitation des technologies natives du cloud dans le cadre de leurs engagements de migration. Par ailleurs, dans les années à venir, les entreprises devraient adopter une approche prudente en ce qui concerne les dépenses liées à l’infrastructure de cloud public.

L’adoption croissante de la stratégie FinOps soutiendra cette approche et permettra d’optimiser les ressources du cloud et, par conséquent, de réduire la consommation et les factures du cloud.



Périmètre Du Rapport

Ce rapport du quadrant ISG Provider Lens™ couvre les sept quadrants suivants pour les services/solutions : Consulting and Transformation Services for Large Accounts, Consulting and Transformation Services for Midmarket, Managed Services for Large Accounts, Managed Services for Midmarket, FinOps Services and Cloud Optimization, Hyperscale Infrastructure and Platform Services and SAP HANA Infrastructure Services.

Cette étude ISG Provider Lens™ offre aux décideurs informatiques :

- Transparence sur les forces et les faiblesses des prestataires concernés
- Un positionnement différencié des fournisseurs par segments (quadrants)
- Se concentrer sur le marché régional

Les études de l'ISG servent de base à des prises de décision importantes en couvrant le positionnement des fournisseurs, les relations clés et les considérations de mise sur le marché. Les conseillers de l'ISG et les

entreprises clientes utilisent également les informations de ces rapports pour évaluer leurs relations avec les fournisseurs existants et leurs engagements potentiels.

Classification des prestataires

La position d'un fournisseur reflète son adéquation à un segment de marché défini (quadrant). Sans plus de précisions, la position s'applique toujours à toutes les classes de taille d'entreprise et à tous les secteurs. Si les exigences des entreprises en matière de services informatiques diffèrent et que le spectre des prestataires informatiques opérant sur le marché local est suffisamment large, une différenciation supplémentaire est effectuée selon le groupe cible des produits et services. Pour ce faire, ISG prend en compte les exigences du secteur ou le nombre d'employés, ainsi que les structures d'entreprise des clients et positionne les prestataires informatiques en fonction de leur domaine d'intérêt. Par conséquent, ISG les différencie, si nécessaire, en deux groupes cibles de clients qui sont définis comme suit :

Marché intermédiaire: Entreprises comptant de 100 à 4 999 employés ou dont le chiffre d'affaires se situe entre 20 millions de dollars US et 999 millions de dollars US, dont le siège social est situé dans le pays concerné. Ce sont généralement des entreprises privées.

- **Grands comptes:** Entreprises multinationales employant plus de 5 000 personnes réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 1 milliard de dollars US, avec des activités dans le monde entier et des structures décisionnelles réparties dans le monde entier.

En l'occurrence sur le marché français nous n'avons pas différencié mid-market et grands comptes, en raison du trop petit nombre d'acteurs de taille significative, contrairement à ce qui est possible dans d'autres pays. Les quadrants ISG Provider Lens™ sont créés à l'aide d'une matrice d'évaluation contenant quatre segments (Leader, Product & Market Challenger et Contender), et les fournisseurs sont positionnés en conséquence. Chaque quadrant peut inclure un ou plusieurs

fournisseurs de services qui, selon ISG, ont un fort potentiel pour passer dans le quadrant Leader : ce type de prestataire peut être classé dans la catégorie étoile montante (« Rising Star »).

- **Nombre de prestataires dans chaque quadrant:** ISG évalue et positionne les prestataires les plus pertinents et en limite le nombre à 25 par quadrant, les exceptions étant limitées.





Classification des prestataires

Le **Concurrent produit** propose un portefeuille de produits et de services supérieur à la moyenne qui couvre les exigences professionnelles, mais n'est pas en mesure de fournir les mêmes ressources et forces que les Leaders concernant les catégories de prospection de marché individuelles. Souvent, cela est dû à la taille du vendeur concerné ou à sa faible empreinte dans le segment cible concerné.

Les **concurrents** offrent des services et des produits répondant aux critères d'évaluation qui les qualifient pour être inclus dans le quadrant IPL. Ces fournisseurs de services ou prestataires prometteurs montrent qu'ils investissent rapidement dans des produits et des services et qu'ils adoptent une approche sensible du marché dans le but de devenir un challenger de Produit ou de Marché dans les 12 à 18 mois.

Les **leaders** ont une offre complète de produits et de services, une forte présence sur le marché et une position concurrentielle établie. Les portefeuilles de produits et les stratégies concurrentielles des leaders sont fortement positionnés pour gagner des affaires sur les marchés couverts par l'étude. Les leaders représentent également la force d'innovation et la stabilité concurrentielle.

Les **Challengers du Marché** ont une forte présence sur le marché et offrent un avantage significatif sur les autres prestataires et fournisseurs grâce à leur force concurrentielle. Les Challengers du Marché sont souvent des prestataires établis et bien connus dans les régions ou les marchés verticaux couverts par l'étude.

★ Les **Rising Stars** ont des portefeuilles prometteurs ou l'expérience du marché pour devenir un Leader, y compris la feuille de route requise et une attention adéquate aux tendances clés du marché et aux exigences des clients. Les Rising Stars ont également une excellente gestion et compréhension du marché local dans la région étudiée. Ces vendeurs et prestataires de services apportent la preuve de progrès significatifs vers leurs objectifs au cours des 12 derniers mois. L'ISG s'attend à ce que les Rising Stars atteignent le quadrant Leader dans les 12 à 24 prochains mois si elles continuent à avoir un impact sur le marché et une force d'innovation supérieures à la moyenne.

Not In le fournisseur de services ou le prestataire n'a pas été inclus dans ce quadrant. Parmi les raisons possibles de cette désignation: L'ISG n'a pas pu obtenir suffisamment d'informations pour positionner l'entreprise; l'entreprise ne fournit pas le service ou la solution pertinente tel que défini pour chaque quadrant d'une étude; ou l'entreprise ne répondait pas aux critères d'éligibilité pour le quadrant de l'étude. L'omission du quadrant ne signifie pas que le fournisseur de services ou le prestataire ne propose pas ou ne prévoit pas de proposer ce service ou cette solution.





Managed Services for Large Accounts

Qui devrait lire cette section

Ce cadre est pertinent pour les grandes entreprises en France qui évaluent les fournisseurs de services gérés dans le cloud public (MSP). Dans ce cadre, l'ISG définit le positionnement actuel des fournisseurs de services sur le marché français et montre comment ils répondent aux principaux défis auxquels sont confrontées les grandes entreprises avec leurs modèles de cloud public. Les fournisseurs de services gèrent les charges de travail des clients sur des environnements tiers, de cloud public et d'hyperscale, permettant ainsi aux entreprises de se concentrer sur d'autres tâches.

Les entreprises sont confrontées à des défis pour gérer la complexité des environnements multicloud, en faisant face à des préoccupations croissantes en matière d'utilisation, de coût et de conformité. Elles se concentrent également sur l'utilisation d'outils de gouvernance pour gérer les droits d'accès, assurer la souveraineté des données et se conformer aux réglementations gouvernementales pour une mise en œuvre et une gestion efficaces du cloud.

Pour maintenir le budget en conformité avec les réglementations de l'entreprise, les fournisseurs de services se concentrent sur l'amélioration des offres FinOps qui peuvent générer des alertes ou fournir des corrections recommandées pour l'utilisation du cloud.

Les entreprises en France mettent l'accent sur les services gérés axés sur l'automatisation avec AIOps, MLOps, les lacs de données, l'informatique sans serveur, IaC et les conteneurs. Ces derniers temps, les fournisseurs de services se sont accommodés de l'automatisation des pipelines d'intégration continue et de livraison continue (CI/CD), de DevOps et de la gestion des conteneurs. L'ISG observe un nombre croissant de fournisseurs de services proposant l'ingénierie de la fiabilité des sites (SRE) comme ligne directrice fondamentale pour les services gérés et la conception de l'architecture cloud.

En France, les entreprises recherchent de plus en plus d'assistance pour la modernisation des applications et la mise en œuvre d'applications cloud-natives afin de faciliter le développement agile à plus grande échelle.



Les responsables informatiques devraient lire ce rapport pour mieux comprendre les forces et les faiblesses relatives des MSP et la manière dont leurs approches peuvent influencer les stratégies de cloud public des entreprises, l'agilité de l'entreprise et le coût total de possession.



Les professionnels du sourcing, de l'approvisionnement et de la gestion des fournisseurs devraient lire ce rapport pour mieux comprendre le paysage actuel des MSP en France.



Les responsables du développement de logiciels et de la technologie devraient lire ce rapport pour comprendre le positionnement des MSP et apprendre comment leurs offres peuvent avoir un impact sur le développement continu des produits logiciels d'entreprise.



**Multi Public Cloud Services
Managed Services for Large Accounts**

France 2023



Ce quadrant évalue les fournisseurs de services gérés (**MSPs**) capables de prendre en charge les complexités, les exigences de sécurité et de conformité des **clouds des grandes entreprises**.

Pedro L. Bicudo Maschio



Managed Services for Large Accounts

Définition

Ce quadrant évalue les fournisseurs de services gérés spécialisés dans les environnements multiclouds, comprenant AWS, Microsoft Azure, Google Cloud et d'autres hyperscalers. Ces fournisseurs adoptent une approche centrée sur DevOps pour prendre en charge des pipelines CI/CD robustes avec de solides capacités de gestion des conteneurs. Ils offrent également une expertise en matière d'ingénierie de fiabilité des sites (SRE) et de résilience des entreprises.

Les services gérés typiques proposés par ces fournisseurs comprennent la gestion du cycle de vie de l'infrastructure cloud et la surveillance multicloud en temps réel avec des analyses prédictives pour maximiser les performances, réduire les coûts et assurer la conformité et la sécurité. Les fournisseurs de services utilisent des outils AIOps et FinOps pour automatiser les processus et fournir une transparence sur les ressources cloud, l'utilisation des capacités et les coûts. Les plateformes de services typiques comprennent des catalogues de services, des flux de travail d'approbation, des capacités de libre-service et d'auto-réparation.

Les services des fournisseurs comprennent :

- Gestion et surveillance de l'utilisation de l'unité centrale des machines virtuelles, de la mémoire, des performances de la base de données, du stockage, des microservices, des conteneurs, des journaux et des agents de service.

- Services de mise à niveau du système d'exploitation, des logiciels intermédiaires et des applications sur l'infrastructure en nuage publique
- Gestion multicloud, y compris les correctifs et les mises à niveau du système d'exploitation, des logiciels intermédiaires et des applications, ainsi que les correctifs de sécurité, le contrôle d'accès et la gestion des identités.
- ITSM, y compris la gestion des incidents, la gestion des problèmes et la gestion des versions, ainsi que la gestion de la base de données de gestion de la configuration (CMDB)
- Surveillance et rapports FinOps, couvrant l'utilisation des ressources, l'agrégation de la facturation multicloud, la gestion des factures, la rétrofacturation et la rétroaction.
- Analyse ML et prédictive pour améliorer les performances et la sécurité
- Catalogues en libre-service qui automatisent le provisionnement, la gestion des conteneurs, la planification des services on/off, l'IaC et l'automatisation DevOps.
- la gestion de la gouvernance et de la conformité, ainsi qu'un cadre de cybersécurité solide pour protéger les données des clients dans de multiples lieux géographiques

Critères d'éligibilité

1. **Excellence opérationnelle** et services professionnels bien définis
2. Expérience dans la mise en place et la **gestion d'environnements publics et multiclouds**.
3. Expertise dans la gestion de la **configuration de la plateforme, de l'intégration, des systèmes et des conteneurs**
4. Tableaux de bord financiers et outils d'analyse des coûts pour une meilleure **visibilité des coûts variables** associés aux fournisseurs de cloud à travers l'écosystème FinOps.
5. Prise en charge du développement du code logiciel et de l'**intégration des systèmes cloud-native et hérités** en

tirant parti de DevOps, de l'automatisation basée sur les API et des services d'analyse dans le cloud.

6. **Une posture de sécurité robuste et des services de gouvernance de l'informatique en nuage**
7. **Partenariats avec les principaux fournisseurs de clouds publics** et certificats de fournisseurs de services gérés pour AWS, Microsoft Azure, Google Cloud, etc.
8. Solutions spécifiques au secteur et **connaissances pratiques** pour la gestion des charges de travail sur l'infrastructure de cloud public



Managed Services for Large Accounts

Observations

Les fournisseurs de services gérés (MSP) continuent d'investir dans l'amélioration des capacités d'IA au sein de leurs outils AIOps et des opérations financières (FinOps). Chaque fournisseur de ce quadrant propose un certain niveau d'automatisation, allant de 40 à 70 % d'automatisation des tâches. Les MSP certifiés cloud passent par un processus de certification strict qui garantit qu'ils peuvent fournir une automatisation et une intégration cloud de haut niveau.

Les services minimaux comprennent l'infrastructure en tant que code (IaC) pour permettre le libre-service aux équipes de développement d'applications, comme la création d'un nouvel environnement, le lancement d'un conteneur, la création d'un environnement de test avec des données de production, et bien d'autres automatisations. Cependant, les améliorations des services dans ce domaine comprennent le masquage des données, la protection de la vie privée, le cryptage des données, le contrôle d'accès, l'inspection de la sécurité et la gestion de la configuration. Concrètement, ces services sont

combinés dans l'automatisation du pipeline d'intégration continue et de livraison continue (CI/CD), DevOps et la gestion des conteneurs.

La complexité augmente avec l'échelle des opérations, ce qui accroît le nombre de vulnérabilités et les probabilités d'erreurs humaines. L'AIOps est devenue essentielle pour gérer la complexité, tandis que la FinOps est nécessaire pour contrôler le coût croissant des opérations.

Les grands comptes peuvent avoir besoin de SecNumCloud - une certification délivrée par l'Agence nationale de cybersécurité de France (ANSSI) pour améliorer la protection des autorités publiques et des opérateurs d'importance vitale (OVI) - et ceux qui traitent des données de patients peuvent avoir besoin d'utiliser des centres de données certifiés pour l'hébergement de données de santé (HDS). Les entreprises doivent vérifier leurs besoins en matière de conformité et choisir leur partenaire de services en nuage en conséquence.

Sur les 51 entreprises évaluées dans le cadre de cette étude, 21 se sont qualifiées pour ce quadrant, dont huit leaders et une étoile montante.

accenture

Accenture s'appuie sur des outils d'automatisation propriétaires pour intégrer des infrastructures cloud complexes. Elle offre des fonctionnalités AIOps et FinOps avec des configurations personnalisées. Les processus informatiques matures de l'entreprise favorisent des modèles complets de gouvernance du cloud.

Capgemini

Capgemini dispose d'une plateforme d'intégration de services dotée d'une automatisation avancée pour gérer la complexité et l'échelle. Elle a développé des fonctionnalités FinOps avancées intégrées à son portefeuille robuste, fournissant des services gérés de bout en bout.

HCLTech

HCLTech investit dans le développement de plateformes de services propriétaires qui s'intègrent aux principaux logiciels commerciaux. Son expertise en matière d'IA permet de développer des outils AIOps et FinOps avancés, offrant aux clients une gestion du cloud à la pointe de la technologie.

Kyndryl

Kyndryl est depuis longtemps un leader dans le domaine des services gérés. Elle a transformé sa plateforme de services en Kyndryl Bridge, offrant l'un des portefeuilles les plus complets pouvant couvrir les ordinateurs centraux, les systèmes d'exploitation hérités, les ERP et les charges de travail modernes natives du cloud.



Managed Services for Large Accounts

Business

Orange Business se différencie en offrant des services de réseau et d'informatique de pointe intégrés à AIOps et FinOps. Elle s'associe aux trois plus grands hyperscalers et propose trois clouds propriétaires pour répondre aux besoins en matière de cloud hybride.

Sopra Steria

Sopra Steria dispose d'un plus grand nombre d'options de partenariat cloud, ce qui lui permet de servir ses clients dans le secteur public et de se conformer aux exigences des OVI et des acteurs de l'écosystème de la santé. L'entreprise dispose de nombreux praticiens certifiés en matière de cloud et d'une solide plateforme AIOps.



TCS utilise des logiciels propriétaires et commerciaux pour AIOps et FinOps. Il est l'un des plus grands partenaires des trois plus grands hyperscalers. L'approche "fabric" de l'entreprise permet d'offrir des services transparents dans toutes les régions du monde.



Wipro adopte une approche fabric avec AIOps et FinOps pour fournir des services cohérents. Il utilise des analyses IA avancées pour fournir des perspectives d'optimisation du cloud et maintenir des opérations rationalisées pour une efficacité maximale.



LTIMindtree (Rising Star) utilise une automatisation avancée dans le cadre d'un portefeuille de services complet. Elle a conclu de nouveaux contrats en France et continue d'étendre ses activités. L'entreprise se concentre sur les résultats pour les clients et les services de qualité.





“Orange Business complète l'échelle de son cloud public avec un réseau et une sécurité avancés, permettant des opérations d'infrastructure de bout en bout avec une conformité optimale et des services efficaces.”

Pedro L. Bicudo Maschio

Orange Business

Vue D'ensemble

Orange Business a son siège à Paris, en France, et opère dans 65 pays. Elle emploie plus de 29 100 personnes réparties dans 100 bureaux à travers le monde. Au cours de l'exercice 2022, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 7,9 milliards de dollars.

L'entreprise compte plus de 3 300 grands clients en France et plus de 1 700 certifications cloud sur AWS, Azure, Google Cloud et OVHcloud.

Orange Business possède cinq grands centres de services, 17 centres opérationnels de sécurité et plus de 70 centres de données sur les cinq continents, dont trois centres de données dédiés à Orange Flexible Engine, Cloud Avenue et VMware Sovereign Cloud.

Forces

Conformité et souveraineté : Orange Business propose des centres de données définis par logiciel (SDDC) et des réseaux définis par logiciel (SDN), permettant une virtualisation complète de l'infrastructure. Il assure la sécurité des clients grâce à 17 centres opérationnels de sécurité. Orange Business aide ses clients à définir leurs politiques de cloud et leurs services de localisation des données afin de se conformer à la réglementation française. L'entreprise est en train d'obtenir SecNumCloud pour son infrastructure Cloud Avenue.

L'échelle des opérations : Orange Business compte plus de 2 600 experts en informatique dématérialisée et plus de 1 700 certifications en informatique dématérialisée. Il utilise une plateforme de services robuste avec

des fonctionnalités AIOps, y compris des catalogues en libre-service, le provisionnement automatique, l'auto-réparation et la gestion des conteneurs. Les outils natifs du cloud favorisent la fiabilité des performances des applications, l'accélération des délais de mise en production, l'efficacité et la qualité supérieure de la CX. Sa plateforme de gestion robuste soutient la croissance des clients.

Partenaire de confiance : Le vaste écosystème et le réseau omniprésent d'Orange Business permettent aux clients d'opérer dans de nombreuses régions cloud avec une connectivité à faible latence, offrant une haute disponibilité et une résilience de l'entreprise. L'entreprise gère tout, de la fibre optique soutenant le réseau au contrôle d'accès aux données.

Prudence

Orange Business pourrait améliorer l'attractivité de son portefeuille en élevant son partenariat avec AWS au niveau Premier et en obtenant la certification MSP de Microsoft. Ces titres n'ont pas d'impact sur sa capacité de livraison, mais des niveaux de certification plus élevés nécessitent davantage d'investissements dans la formation, montrant ainsi un engagement plus fort envers les hyperscalers.





Annexe

L'étude ISG Provider Lens™ 2023 - Multi Public Cloud Services analyse les éditeurs de logiciels/ fournisseurs de services pertinents sur le marché français, sur la base d'un processus de recherche et d'analyse en plusieurs phases, et positionne ces fournisseurs selon la méthodologie ISG Research™.

Auteurs principaux:

Pedro L. Bicudo Maschio

Rédacteurs en chef:

Dona George et John Burnell

Analyste de recherche:

Manoj M

Analystes de données:

Sachitha Kamath et Lakshmi kavya Bandaru

Conseiller consultant:

Pierre Puyraveau

Chef de projet:

Manikanta Shankaran

Information Services Group Inc. est le seul responsable du contenu de ce rapport. Sauf indication contraire, l'intégralité du contenu de ce rapport, y compris les illustrations, les recherches, les conclusions, les affirmations et les positions, a été développée par et est la seule propriété de Information Services Group Inc.

Les recherches et analyses présentées dans ce rapport incluent des recherches du programme ISG Provider Lens™, des programmes de recherche en cours d'ISG, des entretiens avec des conseillers ISG, des réunions avec les prestataires de services et l'analyse des informations de marché accessibles au public, provenant de sources multiples. Les données recueillies dans le cadre de ce rapport représentent les informations, selon ISG, actuelle du mois de novembre 2023, que ce soit pour les prestataires ayant activement participé ou non. ISG sait que de nombreuses fusions et acquisitions ont eu lieu depuis lors, et ces changements ne sont pas reflétés dans ce rapport. Toutes les références concernant les chiffres d'affaires sont exprimées en dollars US (\$US) sauf mention contraire.

Toutes les références aux revenus sont en dollars américains (\$US), sauf indication contraire.



L'étude a été divisée en différentes étapes :

1. Définition de ISG Provider Lens™ 2023 Multi Public Cloud Services, marché français
2. Utilisation des réponses aux questionnaires des prestataires de services/vendeurs sur tous les sujets tendances
3. Discussions interactives avec les prestataires de services/ vendeurs sur leurs capacités et leurs cas pratiques
4. Utilisation des bases de données internes d'ISG et des connaissances et expériences des conseillers (le cas échéant)
5. Analyse détaillée et évaluation des services, ainsi que documentation des services en fonction des faits et des chiffres reçus des prestataires et d'autres sources
6. Utilisation des critères d'évaluation clés suivants :
 - * Stratégie et vision
 - * Innovation
 - * Notoriété commerciale et présence sur le marché
 - * Contexte des ventes et des partenaires
 - * Largeur et profondeur du portefeuille de services offerts
 - * Avancées technologiques



Auteur



Pedro L. Bicudo Maschio
Analyste Principal

Analyste et auteur de renom, Pedro Maschio apporte une vaste expérience dans l'étude des marchés de services de la région SEMEA (Europe du Sud, Moyen-Orient et Afrique) et des Amériques. Avec plus de 30 ans d'expérience dans le domaine du sourcing, il a développé des évaluations de fournisseurs, des restructurations de contrats, des programmes d'analyse comparative de l'étendue des services et des

technologies de l'information pour divers marchés verticaux dans les Amériques et l'APAC. Avant de rejoindre l'ISG, Pedro était partenaire de TGT Consult et vice-président directeur de Gartner Inc. et responsable des activités de conseil pour l'APAC et l'Amérique latine.

Analyste du contexte et de la vue d'ensemble de l'entreprise



Manoj M
Analyste de Recherche

Manoj est analyste de recherche chez ISG et soutient les études ISG Provider Lens™ sur le Cloud privé/hybride - services de centre de données, mainframes, services et solutions natifs du Cloud et solutions et services de Cloud public. Il soutient également les analystes principaux de plusieurs régions dans le processus de recherche. Avant d'occuper ce poste, il a soutenu le processus de retour sur investissement dans le cadre de la plateforme d'intelligence commerciale et a contribué à titre individuel à la gestion des besoins de recherche pour les technologies avancées dans différents secteurs.

Il possède une grande expertise dans la prévision de l'impact de l'automatisation en tenant compte de certains paramètres tels que la productivité, l'efficacité et la réduction du temps. Au cours de son mandat, il a soutenu les auteurs de recherches et rédigé des rapports sur le contexte de l'entreprise et des rapports de synthèse mondiaux présentant les tendances et les perspectives du marché.





Propriétaire de produit IPL

Jan Erik Aase

Associé et responsable mondial – ISG Provider Lens™

M. Aase apporte une vaste expérience dans la mise en œuvre et la recherche de l'intégration des services et la gestion des processus informatiques et commerciaux. Avec plus de 35 ans d'expérience, il est très compétent dans l'analyse des tendances et des tendances et méthodologies de gouvernance des fournisseurs, identifier les inefficacités des processus actuels, et à conseiller le secteur. Jan Erik a de l'expérience dans les quatre cycles de vie du sourcing et de la et de la

gouvernance des fournisseurs, en tant que client d'analyste du secteur, de fournisseur de services et conseiller. Aujourd'hui, en tant que directeur de recherche directeur de recherche, analyste principal et responsable chef de l'ISG Provider Lens™, il est très bien placé pour bien placé pour évaluer et rendre compte l'état de l'industrie et faire des recommandations recommandations à la fois pour les entreprises et les fournisseurs de services.



*ISG Provider Lens™

La série de recherche ISG Provider Lens™ Quadrant est la seule évaluation des prestataires de services de ce type à combiner des recherches et des analyses de marché empiriques, fondées sur des données, avec l'expérience et les observations du monde réel de l'équipe internationale des experts consultants d'ISG. Les entreprises y trouveront une mine de données détaillées et d'analyses de marché pour les aider à sélectionner les partenaires de sourcing appropriés, tandis que les conseillers d'ISG utilisent les rapports pour valider leur propre connaissance du marché et faire des recommandations aux entreprises clientes d'ISG. La recherche couvre actuellement les fournisseurs qui offrent leurs services dans plusieurs pays du monde. Pour plus d'informations sur la recherche ISG Provider Lens™, veuillez consulter cette page [web](#).

*ISG Research™

ISG Research™ fournit des services de recherche par abonnement, de conseil et d'événements exécutifs axés sur les tendances du marché et les technologies perturbatrices qui entraînent des changements dans l'informatique d'entreprise. ISG Research™ fournit des conseils qui aident les entreprises à accélérer leur croissance et à créer davantage de valeur.

ISG offre des recherches portant spécifiquement sur les fournisseurs aux gouvernements d'État et locaux (y compris les comtés, les villes) ainsi qu'aux établissements d'enseignement supérieur. Visitez le site : [Secteur public](#).

Pour plus d'informations sur les abonnements à ISG Research™, veuillez envoyer un courriel à contact@isg-one.com, appeler le +1.203.454.3900, ou visiter le site research.isg-one.com.

*ISG

ISG (Information Services Group) (NASDAQ: III) est une société de recherche et de conseil technologique de premier plan au niveau mondial. Partenaire commercial de confiance de plus de 900 clients, dont 75 des 100 premières entreprises mondiales, ISG s'engage à aider les entreprises, les organisations du secteur public et privé, et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et une croissance plus rapide. La société est spécialisée dans les services de transformation numérique, notamment l'automatisation, le cloud et l'analyse des données, le conseil en matière d'approvisionnement, les services de gestion de la gouvernance et des risques, les services d'opérateur réseau, la conception de stratégies et d'opérations, la gestion du changement, la veille commerciale et la recherche et

l'analyse technologiques. Fondée en 2006 et basée à Stamford, dans le Connecticut, ISG emploie plus de 1 600 professionnels du numérique opérant dans plus de 20 pays – une équipe mondiale connue pour sa pensée novatrice, son influence sur le marché, sa profonde expertise industrielle et technologique, et ses capacités de recherche et d'analyse de classe mondiale basées sur les données les plus complètes sur les marchés.

Pour plus d'inform www.isg-one.com.



DÉCEMBRE, 2023

RAPPORT: MULTI PUBLIC CLOUD SERVICES