

DISPONIBILITÉ ET CONSEILS, LES ATOUTS MAJEURS DU PARTENAIRE IaaS LOCAL



Le monde numérique est binaire, fait uniquement de zéros et de uns. Dès lors, la règle est simple : être en ligne ou ne pas être en ligne. Comme la disponibilité de sites web, d'e-boutiques et d'applis est cruciale, les entreprises comptent sur un partenaire IaaS (Infrastructure-as-a-Service) spécialisé. Un prestataire local offre à cet égard un contact rapide et un conseil personnalisé comme autant d'atouts supplémentaires. En s'appuyant sur le confort d'un uptime garanti, les clients du partenaire d'hébergement peuvent se concentrer pleinement sur leur cœur de métier.

L'émergence du cloud a engendré une nouvelle manière de travailler, davantage fragmentée. Une entreprise qui souhaite offrir à ses clients une application web s'adressera dès lors à un bureau spécialisé. Une société d'hébergement assure la disponibilité de l'application, tandis que les machines proprement dites se trouvent dans un centre de données carrier neutral. La force du cloud est de ne plus être limitée à un emplacement ou une frontière physique. Les services cloud sont disponibles à la minute, sans se soucier de l'infrastructure. Pourtant, un modèle cloud ne se conçoit pas sans accords précis entre toutes les parties concernées, encadrés par une communication claire. Dans ce contexte, le caractère sans limites du cloud ne constitue pas toujours un avantage. "Nous avons l'expérience de plusieurs solutions", explique **Franky Deleersnijder de Smartsys**. "Nous proposons notamment Office 365 directement chez Microsoft. Mais lorsqu'il s'agit de solutions plus complexes, nous constatons que le client préfère un partenaire local."

PARTENAIRE ACCESSIBLE

Une entreprise comme Nucleus représente l'exemple même de partenaire familiarisé avec la réalité des entreprises belges, qui en parle la langue et en connaît la culture. "Nous gérons complètement nous-mêmes notre propre cloud", précise **David Geens de Nucleus**. "Cela nous permet d'offrir à nos clients des garanties en béton, tant dans le domaine des services que de la qualité de service. C'est pourquoi nous ne parlons plus d'hébergement ou d'IaaS, mais d'Uptime-as-a-Service. Il va de soi que nous offrons du hosting, mais nous allons au-delà. Nous permettons au client, via des services (gérés), de gérer ses activités de manière optimale. Dans le même temps, nous avons acquis une taille suffisante pour concurrencer les grands acteurs. Nous y sommes parvenus en nous entourant de partenaires forts, notamment au niveau de l'infrastructure du centre de données et du stockage." L'avantage majeur que peut offrir un partenaire local réside en outre dans le contact direct avec le client. Les grands acteurs du style Amazon, Microsoft Azure ou IBM proposent avec une approche simple avec un portefeuille étendu en IaaS. Le client commande en ligne, paie avec sa carte de crédit et peut commencer dans les quelques minutes qui suivent. S'il y a un problème ou que le client se pose une question, les choses deviennent directement plus délicates. Avoir quelqu'un en ligne

pour donner l'une ou l'autre explication paraît en général exclu d'emblée.

C'est précisément à ce stade que le partenaire local fait la différence. Puisque le client peut l'appeler sans problème. Mais ce service n'a-t-il pas dès lors son prix ? A première vue, il semble que le coût total de propriété chez un grand partenaire international soit sensiblement inférieur. Reste que dans la pratique, il paraît très difficile d'établir des comparaisons. Ainsi, l'offre d'un acteur local peut intégrer de façon standard un certain niveau de service, alors que les prestataires internationaux prévoient différents suppléments au-delà de leurs services standard. "Nous avons choisi Nucleus parce que nous envisageons un partenariat", explique **Tim De Coninck de Kañooh**. "Si notre plate-forme destinée aux entreprises publiques rencontre demain le succès, notre partenaire Nucleus profitera de notre croissance. Les grands acteurs internationaux n'étaient pas intéressés par notre approche." Souvent, ce partenariat est aussi un véritable must pour le client. "Nous sommes des constructeurs web", précise **Yoeri Severy de Yappa**. "Nous ne sommes pas familiarisés avec le monde de l'infrastructure. C'est pourquoi nous voulons un partenaire capable de nous conseiller adéquatement. Autre élément important : lorsqu'un problème se pose, nous voulons un partenaire prêt à nous assister."

EMPLACEMENT PHYSIQUE

Le besoin d'un partenaire local s'explique aussi dans certains cas par des obligations légales. Pour certains types de données – par exemple celles liées aux personnes ou les informations financières –, le législateur exige que la gestion et le stockage de ces données se fassent au sein de l'Union européenne. La demande émane aussi parfois des clients eux-mêmes qui ne souhaitent pas que leurs données quittent le territoire belge. "Pour certains clients, le cadre législatif est en effet important", explique **Filip Evenepoel de Knowliah**. "Lorsque plusieurs conditions légales sont liées au stockage de données, il se révèle plus facile de conclure des accords sur l'emplacement physique des données avec un partenaire local." Il est connu que les grands acteurs – entendez américains – ne peuvent pas toujours offrir la garantie que les données resteront dans l'Union européenne. Et même pour les entreprises américaines, l'emplacement des systèmes et des données constitue un point d'attention. "Nous avons



FRANKY DELEERSNIJDER
Manager chez Smartsys, une entreprise du groupe Cronos. Smartsys fournit des solutions cloud – infrastructure, services et support – aux PME.



DAVID GEENS
Managing partner chez Nucleus. L'entreprise commercialise Uptime-as-a-Service via un portefeuille de services et de consultation basé sur l'hébergement.



TIM DE CONINCK
Project manager chez Kañooh, l'initiative des pouvoirs publics flamands destinée à proposer aux organismes publics, via Drupal-as-a-Service, une plate-forme permettant de construire et d'entretenir des sites web.



YOERI SEVERY
Gérant de Yappa, un bureau web de treize collaborateurs. Yappa construit des sites web, des webshops et des applications web.



FILIP EVENEPOEL
Director customer services chez Knowliah, un éditeur de logiciels actif dans la gestion de l'information et de la connaissance. Les solutions de Knowliah sont disponibles non seulement sous forme de licence, mais aussi dans un modèle hébergé.



BEN COBER
Senior director engineering chez Option. L'entreprise est spécialisée notamment dans l'internet des objets via le développement d'une nouvelle passerelle et d'une plate-forme cloud associée.

de très nombreux clients américains", ajoute **Ben Cober d'Option**. "La plupart de nos équipements se situent aux Etats-Unis."

Se crée ainsi une situation étonnante : alors que le cloud offre la possibilité de travailler à n'importe quel endroit, la situation physique précise des données demeure importante. En arrive-t-on ainsi dans un monde où l'ICT est une donnée locale ? "C'est une vue un peu simpliste", estime **Jan Vleminckx de Nimble Storage**. "Finalement, c'est surtout une question de confiance. Le client veut nouer un dialogue avec son fournisseur local." Le sentiment de confort que peut offrir un partenaire local – basé sur l'accessibilité de ce partenaire – contraste en effet avec l'approche automatisée des grands acteurs internationaux qui fondent leur relation avec le client sur les définitions du SAL (Service Level Agreement).

D'ABORD LE SERVICE, ENSUITE LE SLA

Un tel SLA détermine le niveau de service pour lequel paie le client, aujourd'hui exprimé en uptime (disponibilité) du service demandé et complété d'amendes et de bonis. Dans la pratique, le service d'un partenaire IaaS offre en général un uptime qui se situe bien au-delà de ce que le client peut réaliser sur sa propre infrastructure. Dès lors, les clients considèrent surtout cet SLA comme un contrat d'assurances : un moyen de pression si le partenaire ne parvient pas à répondre aux exigences posées. Il n'empêche que nous nous devons d'ajouter ici une remarque. Les entreprises commettent souvent l'erreur de considérer le SLA comme le point de départ de leur relation avec un prestataire. Si l'on suit un raisonnement logique, ce SLA devrait pourtant se situer tout en fin de processus. L'entreprise doit partir de ses besoins et aligner le SLA sur ceux-ci. Quid si un site web n'est pas disponible un vendredi soir entre sept et huit heures ? Pour un boucher, le dommage est limité. Mais un complexe cinématographique qui vend des tickets en ligne subira à ce moment-là une perte directe de recettes. En d'autres termes, à chaque site, magasin ou application son SLA approprié.

"Le client compte sur nous", précise Franky Deleersnijder. "Plus l'importance des applications critiques augmente, plus le rôle du SLA grandit. Mais une PME moyenne ne se soucie en général guère de savoir si un uptime garanti de 99,97 ou de 99,98% est atteint." Le fait que l'uptime soit prévu est finalement primordial. "Nous offrons même des garanties à notre client final", ajoute Filip Evenepoel.



poel. "Nous les avons soumises à Nucleus, après quoi nous avons aussi fixé des accords réciproques." Quant à savoir si un client final réclame un SLA, tout dépend du secteur d'activités. "Les clients de l'e-commerce demandent toujours plus souvent des garanties", précise Yoeri Severy. "Cela dit, le SLA ne constitue pas le cœur de la collaboration. Le plus important reste que le client peut nous poser des questions et qu'un éventuel problème soit résolu rapidement, sans que le client doive brandir la menace des sanctions prévues dans le SLA." La communication constitue à ce niveau la clé du succès. "Un jour, nous avons été confrontés à un bug", confie David Geens. "Alors que nous cherchions une solution, nous avons envoyé tous les quarts d'heure un état d'avancement à nos clients. Aucun des clients touchés n'a par la suite appliqué l'amende prévue dans le SLA. Mieux encore, cet épisode sert désormais d'exemple de manière d'approcher la communication de crise."

LE CLOUD BROKER COMME CONSEILLER

Une question de communication donc. Manifestement, l'entrepreneur belge accorde beaucoup d'importance au contact direct avec ses prestataires de services. "En fait, les choses sont simples", estime **Frederic Hecq de FW4**. "Nous nous concentrons sur le design, mais nous ne sommes pas des spécialistes de l'hébergement ou de l'infrastructure. Si une solution pose problème, il est pratique de pouvoir s'adresser à Nucleus pour trouver une réponse." C'est ainsi que se crée une relation de partenariat. Frederic Hecq : "Chez un partenaire local, on est toujours en contact avec les mêmes personnes. On apprend à connaître l'activité de l'autre. Il

n'est plus nécessaire en cas de problème de recommencer tout de zéro." Il s'agit là d'une plus-value qu'apprécie également Kañooh. Tim De Coninck : "Nous voulions un partenaire qui pense avec nous, notamment sur la manière d'améliorer les performances de notre plate-forme." Un partenaire qui s'associe ainsi pour examiner les besoins en performances du point de vue de l'infrastructure contribue largement au succès de la solution. "C'est sans conteste l'énorme valeur ajoutée d'un acteur local", considère **Laurens van Reijen de LCL**. "Le client d'un grand acteur international à la recherche de meilleures performances se verra sans doute conseiller qu'il doit d'abord acheter davantage de matériel."

“Nous ne parlons plus d'hébergement ou d'IaaS, mais d'Uptime-as-a-Service.”

Les exemples évoqués ci-dessus impliquent-ils que le partenaire local ait à chaque fois la préférence ? Pas vraiment. Les grands acteurs font d'abord peser dans la balance un avantage d'échelle. Toute entreprise qui recherche des services dits de commodité pourra y trouver une solution adaptée. Mais dans le même temps, on retrouve un important groupe de clients dont les besoins ne peuvent être satisfaits par un service standard. Ce sont précisément ces clients que ciblent les acteurs locaux. Et comme le paysage évolue rapidement, un nouveau rôle apparaît même, celui de cloud broker. Il s'agit d'un acteur qui accompagne le client dans la recherche de la solution la mieux appropriée. "A terme, je vois émerger un tout nouveau type de partenaire d'hébergement", explique Ben Cober. "L'internet des objets fait bas-

culer l'intelligence à la périphérie du réseau. Je songe aux passerelles qui fourniront des réponses rapides, mais qui devront donc résider quelque part dans un centre de données." La capacité disponible sur toutes ces passerelles peut représenter en soi un nouveau service distribué. "Tous les blocs constitutifs de l'internet des objets existent d'ores et déjà", ajoute Laurens van Reijen, "en ce compris l'infrastructure nécessaire à cet égard."

SOLUTION HYBRIDE

Plus les entreprises évolueront vers le cloud, plus l'infrastructure chez les prestataires d'IaaS devra s'adapter. "Nous offrons notamment du stockage sous forme de service géré", affirme Jan Vleminckx, "ce qui permet à un partenaire comme Nucleus de proposer au client final la solution la plus adéquate. Notre technologie offre en outre une possibilité de consolidation : davantage de clients sur moins de surface." L'on s'attend à ce que la collaboration entre les bureaux web, les prestataires de services et leur partenaire local d'hébergement s'intensifie à l'avenir. "Le rôle du partenaire d'hébergement a fortement évolué ces dernières années", analyse encore Laurens van Reijen. "Autrefois, l'hébergement était une activité relativement simple. Mais désormais, il s'agit de services gérés complexes dans le cloud." Une évolution qui exige un niveau nettement plus élevé d'expertise. "Aujourd'hui, ce sont surtout des individus qui utilisent les applications", enchaîne Ben



JAN VLEMINCKX
Sales manager Belux chez Nimble Storage, une société qui propose une nouvelle génération de stockage, essentiellement à des fournisseurs locaux de services gérés.



FREDERIC HECQ
CEO de FW4, une agence internet spécialisée dans la construction de sites web et d'applis. L'entreprise emploie sept collaborateurs et dessert environ 150 clients.



LAURENS VAN REIJEN
Managing director de LCL, fournisseur de centres de données avec une infrastructure locale à Diegem, Alost et Anvers.