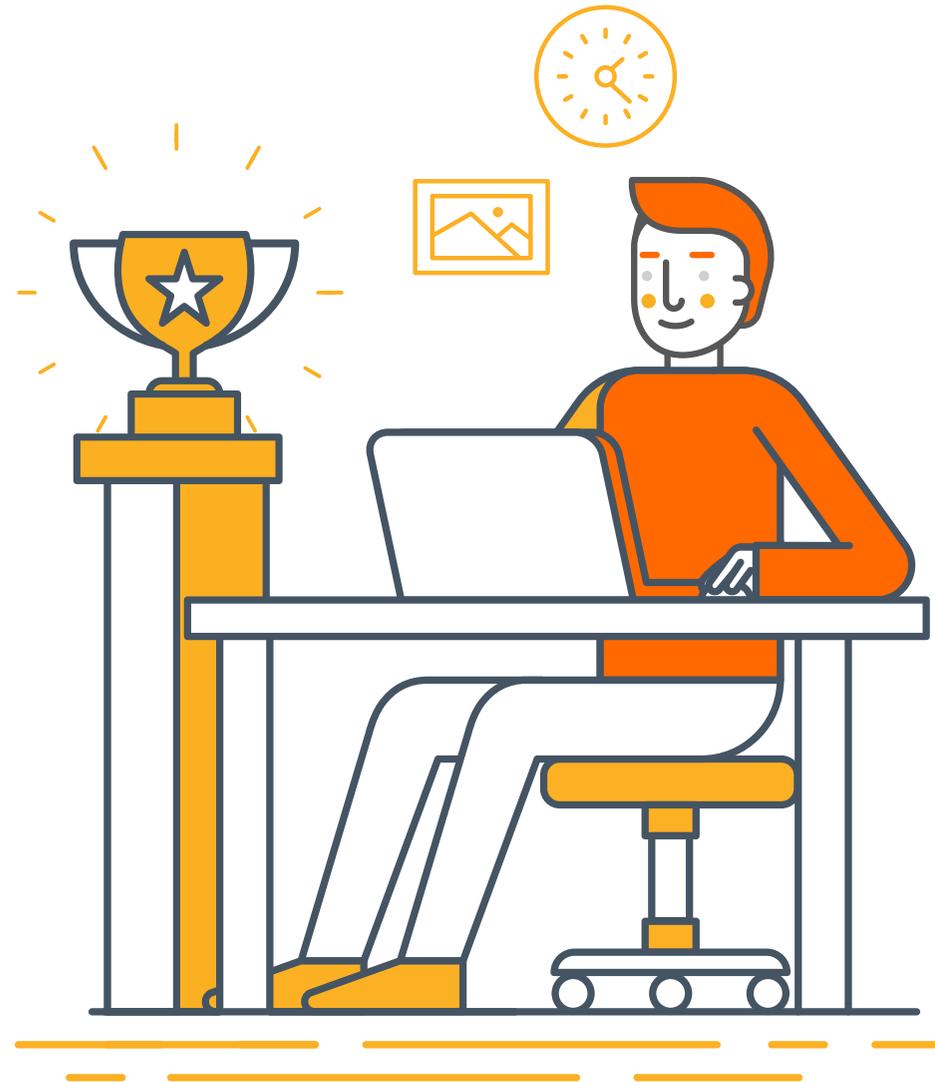


riverbed®

Les meilleures performances SaaS

Surmonter les défis des performances SaaS pour offrir une meilleure expérience utilisateur et des résultats commerciaux supérieurs



Sommaire

- 3 Le modèle SaaS est désormais bien établi
- 4 La souffrance derrière le gain
- 7 Le coût des mauvaises performances SaaS
- 8 Résoudre les défis SaaS de manière proactive
- 9 Les atouts de Riverbed



Le modèle SaaS est désormais bien établi

Depuis que l'acronyme SaaS, abréviation de Software as a Service (logiciel en tant que service), est apparu pour la première fois en 1985, l'adoption de ce modèle d'exploitation des logiciels a été plus que spectaculaire. Gartner prévoit que fin 2020, le chiffre d'affaires du SaaS atteindra 111 milliards de dollars et représentera une part majeure des revenus des services de cloud public. La prévision pour 2022 s'élève à 331 milliards de dollars¹.

Pour les entreprises de toute taille, le modèle SaaS est tout simplement une solution logique. Chaque entreprise veut réduire les coûts du matériel, assurer une mise à l'échelle efficace et déployer les meilleurs logiciels les plus récents rapidement. Pour les PME, le modèle SaaS met tout le monde sur un pied d'égalité : il leur donne accès à des applications et à une infrastructure qu'elles ne pouvaient pas se permettre de prendre en charge auparavant. Pour les grandes entreprises, le modèle SaaS permet la transformation digitale et répond aux besoins d'une main-d'œuvre moderne, répartie dans le monde entier.

Avec des milliers d'applications couvrant toutes les fonctions d'entreprise imaginables actuellement disponibles via SaaS, il ne fait aucun doute que le modèle SaaS va perdurer. Il appartient maintenant aux équipes opérationnelles IT ainsi qu'à leurs fournisseurs SaaS de garantir le bon fonctionnement de ces applications.

73 %

des entreprises migreront plus de 80 % des applications vers le modèle SaaS d'ici 2020²

80 %

des fournisseurs de logiciels auront migré vers un modèle commercial basé sur l'abonnement en 2020³

36

représente le nombre de services cloud qu'une personne utilise chaque jour⁴

Pourcentage des entreprises qui utilisent actuellement ou prévoient d'utiliser (au cours des 24 prochains mois) ces applications SaaS⁵

94 % - Microsoft Office 365

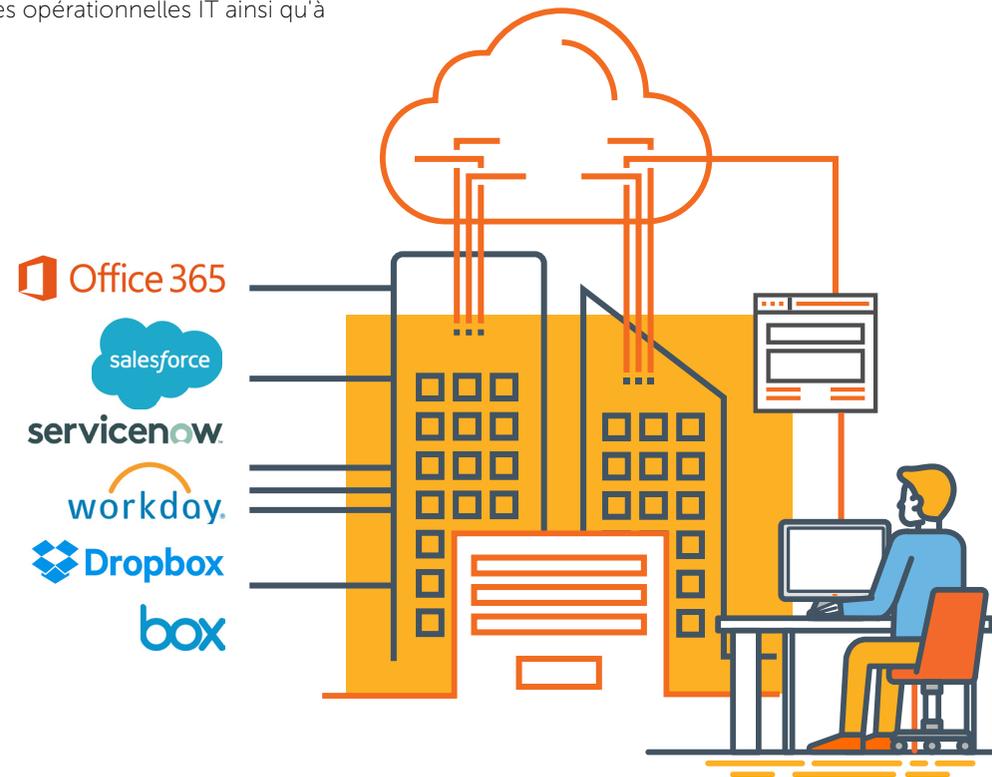
69 % - Salesforce

51 % - ServiceNow

48 % - Workday

47 % - Dropbox

27 % - Box



La souffrance derrière le gain

Bien que le modèle SaaS ait révolutionné la manière dont les applications sont fournies et gérées, de nombreuses entreprises se heurtent à des problèmes de performances persistants ou récurrents, en particulier avec des applications SaaS haute performance largement utilisées, telles que Microsoft Office 365, Salesforce, ServiceNow, Box, etc. Trois principales raisons expliquent cette situation :

1. Latence excessive

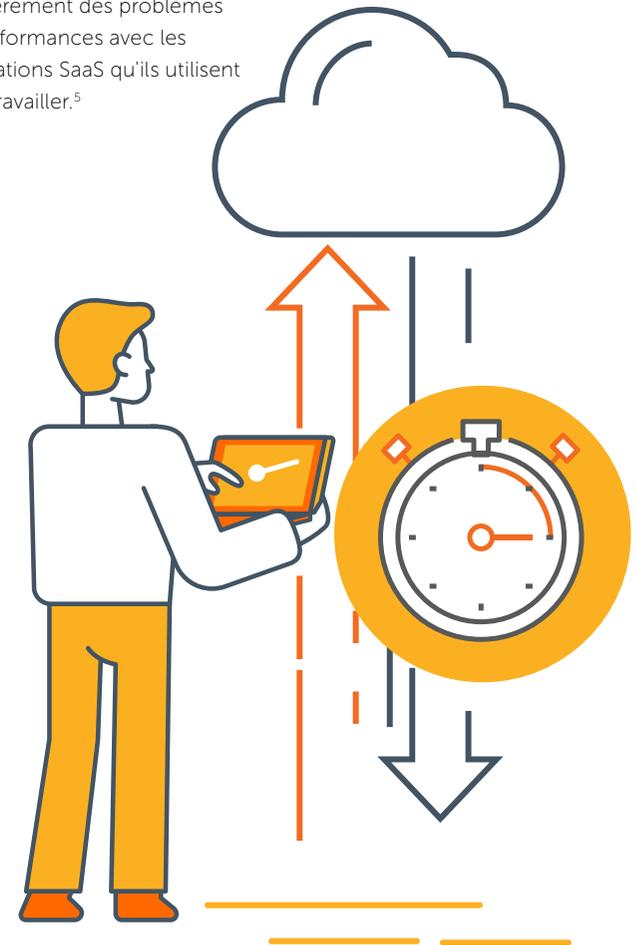
Lorsqu'il s'agit des performances applicatives, la proximité géographique compte. La latence, ou le temps nécessaire à la transmission des données entre deux points connectés, est le premier facteur affectant l'expérience utilisateur. Plus la distance est longue, plus la latence est élevée. Malheureusement, les applications SaaS fonctionnent dans le cloud, loin des utilisateurs qui sont de plus en plus distants et mobiles. En outre, la plupart des applications SaaS sont proposées sur l'Internet public, connu pour une latence plus élevée et moins prévisible en raison d'un acheminement parfois très indirect et d'un fort encombrement. Les applications SaaS sont également fortement dispersées et « bavardes ». Elles appellent plusieurs systèmes simultanément pour effectuer une tâche ou un travail unique, requérant une communication constante avec des centaines, voire des milliers de serveurs informatiques situés dans le monde entier. Ce qui explique pourquoi les applications SaaS sont fortement sujettes à une latence excessive.

Causes courantes de latence élevée :

1. Distance entre la source et la destination
2. La quantité de données envoyées ou reçues dépasse le débit maximal
3. Protocoles d'application bavards
4. Saturation/goulots d'étranglement du réseau
5. Qualité de service (QoS) inefficace ou inexistante
6. Protocoles d'acheminement mal configurés ou non optimaux
7. Appareils en ligne problématiques (p. ex., pare-feu, équilibreurs de charge réseau, etc.)

42 %

des entreprises indiquent qu'au moins la moitié des collaborateurs décentralisés/à l'étranger rencontrent régulièrement des problèmes de performances avec les applications SaaS qu'ils utilisent pour travailler.⁵



2. Complexité de l'IT hybride

Chaque application SaaS qui est introduite dans un environnement IT ajoute une couche de complexité à une association déjà complexe de types d'applications, de connexions réseau et d'appareils des utilisateurs finaux. Fini l'époque où toutes les applications étaient hébergées dans les data centers d'entreprise et proposées aux utilisateurs sur un réseau privé à des emplacements fixes. Les applications modernes sont déployées sur des réseaux hybrides et software-defined (MPLS, Internet, Wi-Fi, cellulaires) qui connectent les data centers, les sites distants ainsi que des clouds publics et privés. Les utilisateurs sont dispersés et mobiles. Ils accèdent aux services à partir d'une grande variété d'appareils professionnels et personnels, notamment des ordinateurs portables, des tablettes et même des smartphones. Cette complexité entraîne quelques problèmes :

- Utilisation sous-optimale des réseaux d'entreprise et des ressources cloud
- Difficulté à identifier et diagnostiquer les problèmes de performances
- Nouvelles préoccupations concernant l'application des politiques mondiales en matière de sécurité et de contrôle
- Risques cachés, contraintes et coûts de la prise en charge des applications SaaS
- Expériences utilisateurs médiocres qui affectent la productivité des employés et les résultats commerciaux

75 %

des entreprises de taille intermédiaire et des grandes entreprises auront adopté une stratégie IT multicloud ou hybride en 2021⁶

4,8

est le nombre moyen de clouds privés et publics utilisés par les entreprises pour exécuter des applications et tester de nouveaux services⁷

76 %

des entreprises estiment que la complexité du paysage IT est le plus gros obstacle à la productivité des équipes opérationnelles IT⁸

96 %

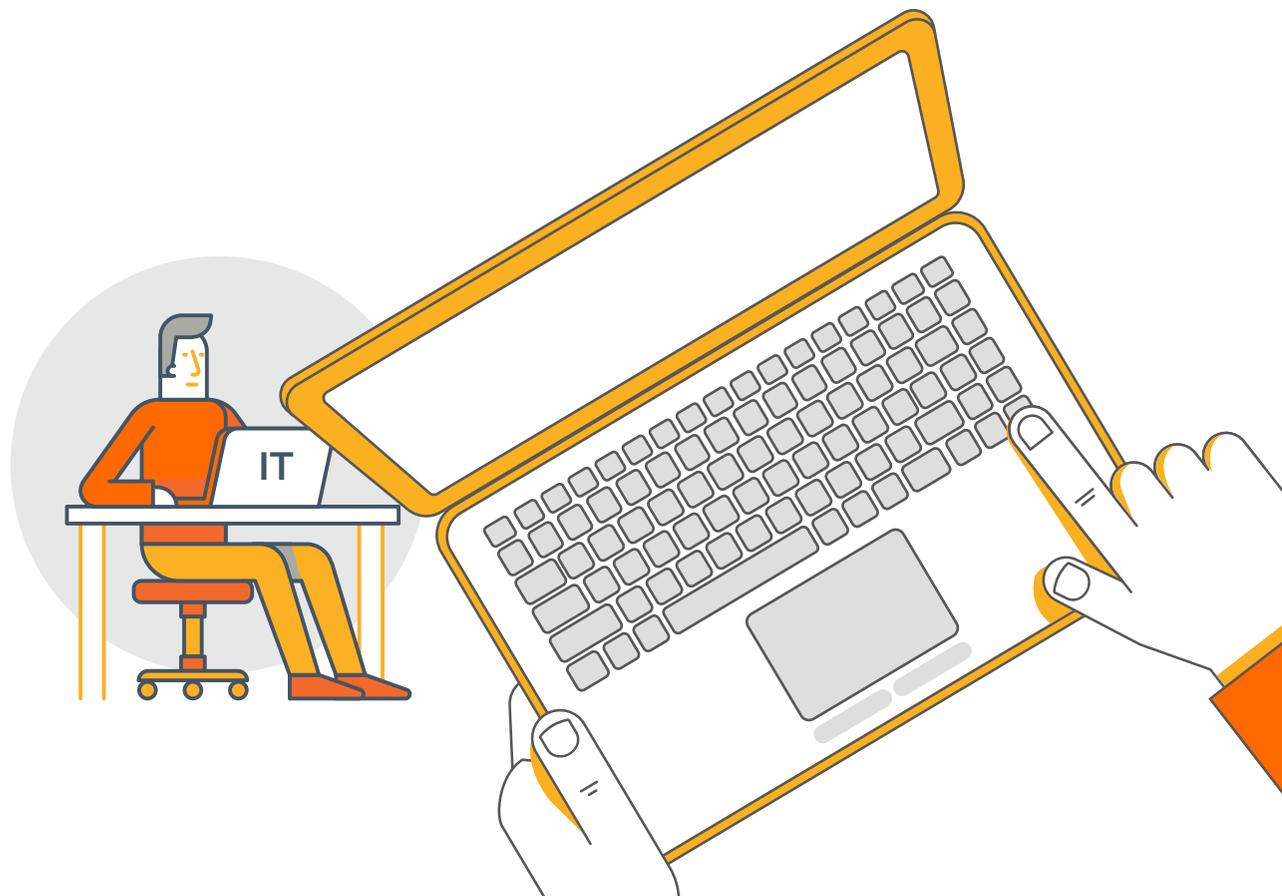
des entreprises estiment que le cloud ne répond pas aux attentes en raison des problèmes de sécurité et de conformité⁹



3. Manque de visibilité

Les entreprises s'appuient sur leurs équipes IT pour garantir les niveaux de service des applications et une expérience digitale positive pour tous les utilisateurs. Les équipes IT, qui ont développé de bonnes pratiques au fil des années pour surveiller et gérer les applications sur site, font face à de nouveaux défis lorsqu'elles tentent de faire la même chose pour les applications SaaS, le défi le plus important étant le manque de visibilité.

Sans visibilité, il leur est impossible de contrôler les applications utilisées, les personnes qui les utilisent et les données qui sont générées et partagées dans les environnements cloud. Et sans visibilité sur les applications ou l'infrastructure du fournisseur SaaS, il est difficile de rechercher et de corriger rapidement les problèmes de performances. Bien qu'il existe de nombreux outils de surveillance sur le marché, notamment ceux proposés par des fournisseurs SaaS, ils n'offrent pas la vue complète stratégique pour fournir une expérience utilisateur « cinq étoiles ».



80 %

des utilisateurs professionnels s'attendent à ce que les environnements cloud aient des performances similaires, voire meilleures, même si l'IT a moins de contrôle sur ces environnements¹¹

92 %

des entreprises trouvent qu'il est difficile de gérer les performances des environnements cloud¹¹

60 %

des entreprises craignent une perte de contrôle avec le modèle SaaS¹²

SaaS secret

Avec deux clics et une carte de crédit d'entreprise, les employés peuvent s'abonner à des services SaaS sans que le service IT ne le sache. Le SaaS secret, ou l'IT fantôme, peut entraîner des violations de données nuisibles, des problèmes de conformité réglementaire et beaucoup de temps et d'argent gaspillés. Pourtant, seulement 28 % des leaders IT disposent d'outils qui permettent de mieux comprendre et gérer l'utilisation du SaaS¹⁰.

15 à 22 fois

plus d'applications cloud exécutées dans un environnement de travail standard ont été autorisées par le service IT¹³

Le coût des mauvaises performances SaaS

Les applications SaaS sont maintenant vitales pour la plupart des entreprises. Elles propulsent essentiellement des fonctions stratégiques telles que les ventes, le service à la clientèle, le marketing, les finances et les ressources humaines, et facilitent la communication et la collaboration dont les employés ont besoin pour travailler. Lorsque les applications SaaS échouent, sont lentes ou non fiables, la productivité de toute l'entreprise et l'activité générant le chiffre d'affaires chutent. Pour cette raison, les équipes IT sont les ultimes responsables des performances applicatives SaaS et de la satisfaction des utilisateurs.

Cela ne veut pas dire que les fournisseurs SaaS ne sont pas eux aussi affectés. Selon le rapport de TechTarget sur l'état des performances SaaS, de mauvaises performances applicatives coûtent en moyenne à l'entreprise 209 693 dollars par an en pénalités relatives aux accords de niveau service, en ressources de personnel et en perte de clients.



Entre 1,25 et 2,5 milliards de dollars

c'est le coût annuel payé par les entreprises Fortune 1000 pour l'interruption non planifiée des applications¹⁴

100 000 dollars

c'est le coût horaire moyen, estimé de manière conservatrice, de l'interruption des applications en termes de perte de productivité et de données uniquement¹⁵

45

c'est le déficit annuel en heures de travail lorsque les applications ne fonctionnent pas comme prévu pendant juste 2 % du temps¹⁶

48 %

des utilisateurs sont moins susceptibles d'utiliser de nouveau une application s'ils ne sont pas satisfaits de ses performances¹⁷

Résoudre les défis SaaS de manière proactive

Grâce à Riverbed, les équipes IT ne restent pas impuissantes face aux problèmes de performances SaaS. Elles peuvent gérer proactivement les performances de bout en bout des applications SaaS pour tous les utilisateurs, et fournir l'intégralité des bénéfices attendus des modèles cloud et SaaS.



Des applications SaaS aussi rapides qu'en local

Riverbed propose le seul service d'accélération SaaS dans le cloud, créé expressément pour les employés dynamiques modernes afin de garantir à tous des performances prévisibles pour les principales applications SaaS, en tout lieu.

- Performances applicatives SaaS jusqu'à dix fois plus rapides
- Jusqu'à 99 % de réduction de l'utilisation de bande passante
- Jusqu'à 98 % de réduction du « bavardage protocolaire » des applications



Maîtrise de la complexité du cloud hybride

Trouvez le bon équilibre entre coûts, fiabilité et performances pour les diverses combinaisons de flux applicatifs, notamment SaaS, exploités sur des réseaux hybrides. La solution SD-WAN de Riverbed permet tout cela en intégrant la cohérence applicative, une gestion basée sur les règles et une direction dynamique.

- Distribution des applications la plus efficace et la plus sécurisée
- Réduction des coûts en éliminant le backhaul dans les data centers
- Déploiement simplifié des services IT sur les emplacements nouveaux ou distants



Suppression des angles morts et reprise du contrôle

Seul Riverbed offre la visibilité dans et entre des environnements sur site, virtuels et dans le cloud jusqu'à l'utilisateur final pour chaque type d'application ou d'appareil, qu'il soit sanctionné ou non par le service IT.

- Accélération du diagnostic et de la résolution des problèmes
- Suivi de l'adoption, de l'utilisation et des performances SaaS
- Responsabilité des fournisseurs pour les accords de niveaux de service
- Évaluation de l'impact et des coûts des applications SaaS

Les atouts de Riverbed

Riverbed propose le seul service d'accélération SaaS dans le cloud, créé expressément pour les employés dynamiques modernes afin de garantir des performances prévisibles pour les principales applications SaaS, indépendamment de la latence du réseau, des contraintes de bande passante ou de la contention des applications, le tout sans aucun changement dans l'infrastructure du fournisseur SaaS.

SaaS Accelerator et les solutions de gestion de la mise en réseau digitale et de gestion de l'expérience digitale de Riverbed permettent aux entreprises d'optimiser les performances des applications SaaS pour améliorer la productivité, l'adoption du cloud et les résultats commerciaux.



Pour en savoir plus sur les solutions de performances SaaS de Riverbed, consultez www.riverbed.com.

¹ Gartner prévoit une croissance exponentielle du secteur des services cloud jusqu'en 2022

² Blissfully, 2019

³ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/moving-to-a-software-subscription-model/>

⁴ <https://techjury.net/stats-about/cloud-computing/>

⁵ Enterprise Strategy Group, The Impact of Poor SaaS Performance on Globally Distributed Enterprises, mai 2019

⁶ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/5-approaches-cloud-applications-integration/>

⁷ <https://www.parkmycloud.com/blog/statistics-on-cloud-computing/>

⁸ Source : The Impact of Automation on IT Operations, Freeform Dynamics (pour Fujitsu)

⁹ Source : (Infographic) 2017 State of Cloud Infrastructure Operations (Fugue)

¹⁰ <https://blog.toriihq.com/we-surveyed-300-it-leaders-and-heres-what-we-found>

¹¹ Enquête CloudView, IDC, avril 2018

¹² <https://www.cio.com/article/2968281/cios-vastly-underestimate-extent-of-shadow-it.html>

¹⁴ <https://devops.com/real-cost-downtime/>

¹⁵ <https://statuscast.com/application-downtime-according-to-analysts/>

¹⁶ Forrester, « Realize Practical Application Management », février 2013

¹⁷ http://www.mobiadnews.com/documents/risks_bad_app_quality.pdf