

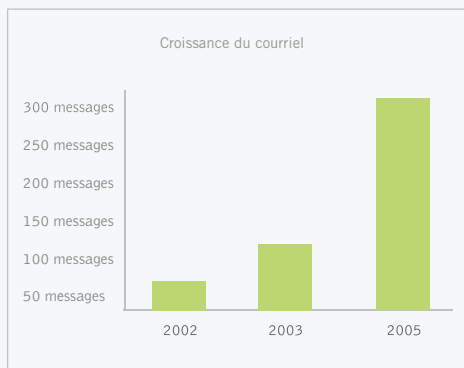
Ce que tout directeur de l'informatique devrait savoir sur l'externalisation des services Microsoft Exchange : les possibilités et les avantages

Charles P. Whaley, Ph. D.
Information Technology Enterprises

Résumé

La décision de confier à l'externe la prestation des services Microsoft Exchange doit se prendre en tenant compte de plusieurs facteurs. À titre de mémoire des communications d'une entreprise ou d'un organisme à tous les échelons pouvant se prêter à diverses vérifications, un système Microsoft Exchange est un outil essentiel à la réalisation de la mission de l'entreprise ou de l'organisme, outil qui doit être rigoureusement géré et soigneusement protégé pour éviter les pannes et garantir le maintien des activités. Il existe de solides raisons pour avoir recours à un *fournisseur de services d'infogérance* quand vient le temps de veiller au maintien des activités qui dépendent des échanges par courriel. Ces raisons sont notamment les économies potentielles, l'extensibilité, la fiabilité et la sécurité du système, la disponibilité de l'expertise nécessaire ainsi que la disponibilité de services à valeur ajoutée.

« Ces tendances sont problématiques dans l'optique de la gestion de la bande passante et des supports d'information. À défaut d'une approche adéquate, elles mettent en péril la fiabilité des systèmes de messagerie, y compris ceux qui sont les mieux gérés. »



Source: Le groupe Radicati

Le contexte d'utilisation de Microsoft Exchange

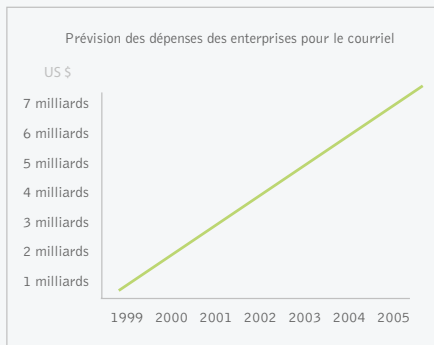
Externaliser ou non ? Voilà une question que se posent régulièrement les responsables de l'informatique au sujet de la gestion des fonctions centrales dont ils ont la charge. Il s'agit alors de soupeser le pour et le contre de la prise en charge interne par rapport aux avantages financiers et pratiques que l'on peut tirer du recours à des experts de l'extérieur.

Il est particulièrement difficile de se résoudre à externaliser la prestation des services Microsoft Exchange et les fonctions connexes. Après tout, le système Exchange d'une entreprise permet de suivre ses activités à la trace. Accepteriez-vous de confier à un tiers un instrument d'une si grande valeur ?

Pourtant, de plus en plus d'entreprises, grandes et petites, font ce choix.

Tendances actuelles dans le courriel

- La maison IDC, firme de recherche spécialisée, prévoit que le nombre total de messages envoyés par courriel chaque jour dépassera 60 milliards d'ici 2006, ce qui correspond à une augmentation de 31 milliards par rapport à l'année 2002. Plus de la moitié de ces messages seront envoyés à des personnes en particulier. Les autres seront du pourriel.
- Selon les estimations de Jupiter Communications, les dépenses des entreprises liées au courriel vont atteindre 7,3 milliards de dollars américains en 2005 comparativement à 164 millions en 1999.
- Le groupe Radicati, analyste dans le secteur de l'informatique, a calculé qu'en 2002, 61 messages par jour transitaient par les boîtes de courriel. Or, les mêmes calculs montrent qu'en 2003, les travailleurs ont envoyé ou reçu en moyenne 110 messages par jour, ce qui correspond à une augmentation de 80 % en un an.
- Le nombre de boîtes de courriel dans le monde devrait également augmenter. Le groupe Radicati prévoit que l'augmentation sera de 23 % ou plus par année jusqu'en 2006, ce qui fait que le nombre de boîtes sera alors le double du nombre actuel.
- Le nombre de boîtes de courriel par personne devrait augmenter de 43 % d'ici 2006.
- Le groupe Radicati prévoit une augmentation de 57 % du marché de l'hébergement des systèmes de courriel au cours des trois prochaines années.



Source: Jupiter Communications

Non seulement le nombre de boîtes de courriel augmente, mais les tâches réalisées par les utilisateurs sont de plus en plus complexes.

Les utilisateurs joignent de plus en plus de fichiers à leurs messages, et la taille de ces fichiers devrait augmenter. L'utilisateur moyen du courriel envoyait et recevait des messages totalisant 5 méga-octets par jour en 2002. Ce nombre devrait augmenter pour atteindre 42 méga-octets en 2005.

Conséquences des tendances pour les affaires

L'augmentation du volume du courriel entraîne des difficultés de gestion de la bande passante et des supports d'information. Si ces difficultés ne sont pas résolues, elles peuvent mettre en péril la fiabilité du système, même s'il est minutieusement géré. Où les messages seront-ils enregistrés et archivés ? Les messages doivent être conservés non seulement pour des raisons internes, mais aussi pour que l'entreprise ou l'organisme se conforme à la nouvelle réglementation adoptée par les pouvoirs publics, par exemple la réglementation qui découle de la loi Sarbanes-Oxley promulguée aux États-Unis en 2002.

Les progrès technologiques apportent, eux aussi, leur lot de difficultés. Le courriel passe de plus en plus souvent par des réseaux sans fil en raison de l'arrivée sur le marché d'appareils portables à prix abordable et de la diminution des coûts associés aux serveurs et aux solutions de courriel sans fil. Les appareils sans fil, comme les appareils Blackberry et les autres assistants numériques personnels, doivent être gérés et intégrés aux systèmes centraux de messagerie électronique de l'entreprise ou de l'organisme.

Coût des pannes

Le groupe Radicati et les spécialistes de Creative Networks estiment que les pertes de productivité causées par les pannes des services de messagerie électronique entraînent des coûts annuels variant entre 36 et 93 dollars par utilisateur. Creative Networks ajoute même une somme annuelle de 261 dollars par utilisateur correspondant à la baisse du chiffre d'affaires et précise que le coût des pannes peut équivaloir à 50 % des coûts totaux du système de messagerie électronique d'une entreprise. Ainsi, les pannes peuvent coûter 350 000 \$ par année à une entreprise comptant 1 000 utilisateurs.

« ... les pannes peuvent coûter 350 000 \$ par année à une entreprise comptant 1 000 utilisateurs. »

Qui devrait avoir recours à l'externalisation ?

Lorsqu'elles ont recours à l'externalisation, les PME confient normalement leur système Microsoft Exchange à leur fournisseur de services d'infogérance. La sécurité et la fiabilité sont parmi les premiers facteurs à considérer lorsque vient le temps de faire un choix, de même que les fonctions d'intégration avec les autres applications internes de l'entreprise.

Les grandes entreprises, elles, n'ont pas autant l'habitude d'avoir recours à un fournisseur externe pour s'occuper de leur système de messagerie électronique. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un système IBM Lotus ou Microsoft Exchange. IBM et Microsoft occupent dans ce créneau 56 % du marché à l'échelle mondiale.

Selon les analystes du groupe Radicati, la part de marché d'IBM Lotus sera de 22 % cette année (2005) et celle de Microsoft Exchange atteindra 31 %. Le reste du marché est réparti entre de nombreux fournisseurs, dont la part est, dans chaque cas, égale ou inférieure à 5 %.

La question fondamentale, évidemment, consiste à savoir pourquoi une grande entreprise qui a déjà investi pour se doter d'une solution interne reposant sur un produit d'IBM ou de Microsoft devrait confier son précieux système à un fournisseur de services d'infogérance.

Facteurs déterminants

En externalisant la prestation des services Microsoft Exchange et les fonctions connexes, on fait beaucoup plus qu'un simple déménagement des systèmes dans les locaux d'un fournisseur de services. Il faut évaluer bien entendu les économies qui pourront être réalisées, mais aussi tenir compte des facteurs suivants : extensibilité, sécurité, fiabilité et disponibilité de l'expertise pour le soutien technique. Les services à valeur ajoutée devraient également entrer en ligne de compte.

Coût

Lorsqu'on intègre le coût à l'équation, il faut calculer de 10 à 15 \$ par utilisateur par mois. C'est le prix offert par nombre de fournisseurs de services d'infogérance pour des services Microsoft Exchange de base. Toutefois, ce prix peut augmenter jusqu'à 25 \$ lorsque le client requiert des adaptations particulières et des services à valeur ajoutée. En revanche, si on en croit une entreprise canadienne de télécommunications qui offre des services d'infogérance du courriel, il peut en coûter jusqu'à 40 \$ par utilisateur par mois à une entreprise qui se dote de son propre système Microsoft Exchange.

Sécurité et filtrage

Déjà, en ne tenant compte que du coût, on doit examiner la question attentivement avant d'externaliser la prestation des services de messagerie Microsoft Exchange. Mais il faut aussi se demander s'il est sage de confier à un fournisseur des données Microsoft Exchange susceptibles de se retrouver un jour en plein cœur d'une poursuite judiciaire faisant la manchette des journaux, comme nous en avons trop vu récemment.

« Selon la maison Nucleus Research, les pertes annuelles moyennes par employé causées par le pourriel se chiffrent à 1 934 \$US. »

La sécurité et les accords sur les niveaux de service sont donc des éléments déterminants de l'équation. La sécurité a plusieurs aspects évidemment. Il est normal de s'attendre à ce qu'un fournisseur de services d'infogérance ait un dispositif antivirus et antipourriel. Selon la maison Nucleus Research, les pertes annuelles moyennes par employé causées par le pourriel se chiffrent à 1 934 \$US.

Extensibilité

Si vous décidez d'externaliser la prestation des services Microsoft Exchange dont vous avez besoin, il va de soi que votre fournisseur de services d'infogérance devrait être en mesure de répondre à vos besoins futurs aussi bien qu'à vos besoins actuels. La plupart des grands fournisseurs de services d'infogérance donnent à leur client le choix entre l'usage exclusif de serveurs et de logiciels pouvant s'adapter à l'augmentation du volume de courriel ou encore l'utilisation de serveurs partagés par plusieurs clients.

Fiabilité

Votre fournisseur de services d'infogérance devrait être en mesure de vous garantir au moins 99,9 % de temps utilisable. Même si l'objectif peut sembler difficile à atteindre, vous souhaiteriez probablement atteindre ce degré de disponibilité si vous preniez vous-mêmes en charge vos services Microsoft Exchange, alors pourquoi ne pas exiger le même degré si vous choisissez d'externaliser la prestation de ces services et les fonctions connexes ?

Soutien technique

Si votre projet d'externalisation implique que vous réduirez ou que vous éliminerez le personnel qui, au sein de votre entreprise ou de votre organisme, s'occupe du soutien technique relatif à votre système Microsoft Exchange et aux fonctions connexes, il sera absolument essentiel que votre fournisseur de services d'infogérance soit capable de prendre la relève. Le contrat devra prévoir les règles de base pour l'obtention du soutien technique, qu'il s'agisse de problèmes d'administration du système ou de plaintes de la part des utilisateurs.

Services à valeur ajoutée

Il fut un temps où Microsoft Exchange n'était rien de plus qu'une application autonome. Puis, la possibilité d'ajouter des pièces jointes aux messages a permis d'ajouter à la fonction de communication celle de véhicule pour le transfert de fichiers.

Par la suite, divers types de services à valeur ajoutée se sont greffés au courriel. Il est important que votre fournisseur de services d'infogérance ait les capacités nécessaires

« Votre fournisseur de services d'infogérance devrait être en mesure de vous garantir au moins 99,9 % de temps utilisable. »

« D'ici 2008, nous prévoyons qu'à l'échelle mondiale, le marché de l'hébergement des systèmes de courriel d'entreprise atteindra 788 millions de dollars, comparativement à 501 millions de dollars aujourd'hui. »

—Groupe Radicati

pour vous fournir ces services ainsi que les nouveaux services qui ne sont pas encore disponibles, mais qui le seront à l'avenir.

Les services à valeur ajoutée comprennent notamment la gestion de travail de groupe, l'archivage, la livraison garantie et les services de répertoire avancés. Et lorsqu'on veut ajouter au système de messagerie électronique des appareils sans fil, c'est-à-dire des téléphones cellulaires ou des assistants numériques personnels, la prestation des services Microsoft Exchange gagne considérablement en complexité. Si votre entreprise ou votre organisme tient à des services à valeur ajoutée de ce genre, vous devriez en discuter avec vos fournisseurs potentiels de services d'infogérance.

Avantages additionnels et autres facteurs à considérer

D'autres facteurs pourraient avoir une incidence sur la décision prise par le responsable de l'informatique.

Dans nombre de cas, il peut être avantageux d'avoir des frais fixes et de connaître à l'avance les augmentations des coûts. Votre fournisseur de services d'infogérance devrait pouvoir vous donner le prix que vous aurez à payer par utilisateur par mois, selon les services que vous demandez. Le coût des boîtes de courriel et des services additionnels devrait pouvoir se calculer simplement.

Les coûts initiaux d'une solution externalisée Microsoft Exchange devraient être minimes comparativement à une solution interne établie à partir de zéro, ce qui est toutefois peu réaliste comme comparaison car il est fort probable que vous avez déjà un système Microsoft Exchange.

Vous devrez d'ailleurs estimer les coûts de transition de votre système interne actuel vers votre nouveau système infogéré. Le fournisseur dont vous pensez obtenir des services d'infogérance devrait être capable de vous aider à faire cette estimation et devrait aussi pouvoir établir un plan de transition qui réduira au minimum les interruptions de services éventuelles en cours de route.

L'évaluation des avantages de l'infogérance dépend en bonne partie de la somme que vous seriez prêt à dépenser pour effectuer vous-même la surveillance continue du système, pour fournir le soutien technique en tout temps avec vos propres ressources internes, pour faire vos copies de sauvegarde, pour vous doter d'un dispositif de reprise après sinistre et pour former votre personnel en conséquence. À eux seuls, ces coûts

peuvent souvent justifier le recours à l'externalisation, puisque les frais mensuels par utilisateur d'un système infogéré comprennent tout.

La rétribution du personnel chargé du système constitue de loin le plus gros des dépenses d'administration de la messagerie électronique d'une entreprise. Elle peut constituer 60 % du coût total d'un système. De plus, il faut prévoir qu'il ne sera peut-être pas facile de trouver du personnel possédant l'expertise technique et les attestations de compétences nécessaires.

Les logiciels représentent la deuxième dépense en importance d'administration d'un système de messagerie électronique. La part des logiciels peut atteindre 22 % du coût total d'un système. Ce pourcentage comprend les licences, les mises à niveau et les forfaits d'assistance technique.

Les installations comptent pour 12 % du coût total d'un système de messagerie électronique, et les dépenses à ce titre incluent la construction du centre informatique, son entretien, l'équipement de réseau et les lignes T1 pour l'accès et la connectivité.

Conclusion

En somme, l'externalisation des services Microsoft Exchange doit être mûrement réfléchie dans le but de réduire les dépenses et de bénéficier au maximum des avantages provenant des services à valeur ajoutée qui peuvent être difficiles à se procurer lorsqu'on gère son propre système de messagerie électronique.

Il est essentiel de choisir un fournisseur de services d'infogérance digne de confiance et ayant déjà fait ses preuves. En outre, que l'externalisation se limite à une fonction particulière (par exemple uniquement à Microsoft Exchange comme tel) ou qu'elle vise la prise en charge par le fournisseur de l'ensemble des instruments de messagerie de l'entreprise (par exemple le courriel, la collaboration, la gestion d'agenda et la transmission sans fil), il est essentiel de négocier avec lui des accords sur les niveaux de service.

Charles Whaley, Ph. D

Information Technology Enterprises

Charles Whaley a fondé Information Technology Enterprises en 1995 pour exécuter des contrats de recherche et fournir des services d'expert-conseil en informatique, secteur qui connaît une forte croissance au Canada. Auparavant, il avait cumulé pendant cinq ans le rôle de directeur de la recherche pour Evans Research Corporation, une firme de recherche spécialisée de Toronto en informatique, et le rôle de directeur de la rédaction pour les nombreux périodiques d'informatique publiés par Plesman Publications Ltd. Avant 1990, il a passé douze ans à diriger et à réaliser des études de marché pour Bell-Northern Research (connue aujourd'hui sous le nom de Nortel Networks), dans le plus grand centre de recherche et développement du secteur privé au Canada.

Alors qu'il travaillait chez Bell-Northern Research, Charles Whaley s'est particulièrement distingué par ses travaux de recherche. Il a innové dans le domaine de l'intégration de la voix, des données et des technologies multimédias. Il a amélioré la mesure des schémas de communication ainsi que la compréhension qu'on en a. Il a trouvé des applications verticales concrètes très utiles de l'informatique et de la télématique. Charles Whaley détient une maîtrise et un doctorat de l'Université de Waterloo et un baccalauréat en arts de l'Université de l'Alberta avec spécialisation en psychologie cognitive et quantitative.