

Mettre le nuage au service de votre organisation.

Guide de l'acheteur de solutions en nuage.



Bell

Comment ce guide peut vous être utile?

Si vous songez à intégrer le nuage à votre entreprise sans savoir par où commencer, ce guide vous aidera à vous concentrer sur les décisions que vous devez prendre et sur les questions que vous devrez poser.

En premier lieu, comment pouvez-vous déterminer si le nuage convient à votre organisation? Simplement en vous basant sur vos besoins. Désirez-vous :

- ✓ Ajuster rapidement votre entreprise à l'évolution de ses besoins?
- ✓ Établir des coûts prévisibles et tirer parti d'une technologie de communications évoluée sans avoir à faire de gros investissements?
- ✓ Maximiser le temps de fonctionnement, la disponibilité et la redondance de vos applications et de votre réseau?
- ✓ Vous concentrer sur la mission première de votre entreprise plutôt que sur les tâches quotidiennes d'administration des TI?
- ✓ Améliorer l'efficacité et l'efficacité de la gestion des ressources et du soutien TI?

Si vous avez répondu oui à l'une de ces questions, vous avez tout intérêt à envisager l'adoption de solutions en nuage.



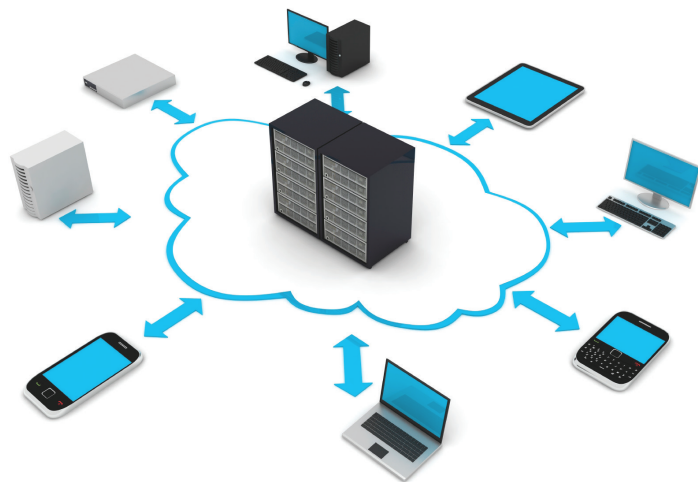
Qu'est-ce que le nuage?

Malgré toute l'information disponible, il peut être encore difficile de comprendre exactement ce qu'est le nuage – et ce qu'il peut faire pour votre entreprise.

Ce qu'il faut tout d'abord savoir du nuage, c'est que ce n'est pas un produit. C'est un mode de prestation et de consommation de services allant de l'infrastructure aux logiciels en passant par les solutions de communications. Ce qui rend le nuage attrayant, c'est qu'il vous permet de réduire au minimum vos investissements en technologies de l'information et des communications dans votre entreprise – tout en vous donnant toujours accès à la puissance informatique, à la capacité, aux services et aux applications dont vous avez besoin.

Au lieu d'investir dans une infrastructure et des services de maintenance et de soutien continus qui dépassent vos besoins, vous ne payez que pour les services que vous utilisez. Vous pouvez ainsi ajouter ou retirer des ressources informatiques plus rapidement que si vous deviez changer votre propre infrastructure TI.

Tous ces avantages peuvent transformer radicalement le mode de fonctionnement de votre entreprise, dans la mesure où vous choisissez le bon partenaire. Voyons maintenant comment vous pouvez mettre le nuage au service de votre entreprise.



Toute la puissance informatique que vous souhaitez.

Le nuage vous permet d'accéder exactement à la puissance informatique dont vous avez besoin – qu'il s'agisse d'un serveur spécialisé fonctionnant en permanence ou d'un grand nombre de serveurs utilisés pendant une brève période de temps. En 2012, pour 5 000 \$, vous pouviez accéder à un serveur pendant trois ans ou à 26 280 serveurs pendant une heure. À vous de choisir en fonction de vos besoins.

Différents modèles pour différents besoins.

Le terme « nuage » peut prendre un sens différent selon le contexte, mais la définition inclut toujours la capacité de fournir des services, des solutions et des applications dans un modèle extensible prévoyant un paiement à l'utilisation. Cela dit, le mode de prestation des services diffère selon le type de nuage considéré.

En général, on distingue trois modèles de prestation :

Nuage privé – Un nuage privé est exclusif à une seule organisation, qu'il s'agisse de son centre de données ou de celui d'un fournisseur de services. Il offre donc une grande souplesse, car il peut s'adapter aux besoins particuliers de l'organisation. Cependant, son coût peut être plus élevé que d'autres options. Comme l'organisation doit payer seule la totalité du service, elle doit investir seule aussi dans les mises à niveau nécessaires de l'infrastructure et de la technologie.

Nuage public – Les nuages publics sont mis en place par des fournisseurs de services et partagés par de nombreux clients et utilisateurs. C'est pourquoi ils sont généralement plus économiques que les nuages privés. L'inconvénient est le manque de souplesse. De plus, comme les nuages publics doivent offrir un niveau de fonctionnalité de base convenant à tous les utilisateurs, il est impossible d'en personnaliser les fonctions pour répondre aux objectifs particuliers d'un seul utilisateur.

Nuage hybride – Le nuage hybride combine les modèles de prestation du nuage privé et du nuage public. Par exemple, une organisation peut utiliser un nuage privé pour ses applications prévisibles tout en ayant recours occasionnellement à un nuage public pour absorber les pointes de la demande ou les variations saisonnières.



Trois types de services en nuage.

Les nuages publics, privés et hybrides sont des modèles de prestation de services. Mais quels sont exactement les services fournis? Les services en nuage peuvent être répartis en trois grandes catégories, chacune étant définie par les ressources qu'elle offre aux utilisateurs. Ces services sont les suivants :



Logiciel-service (SaaS) – Applications et programmes :

Les programmes et applications, comme le courriel, les communications et la gestion de la relation client (GRC), sont hébergés dans le nuage et mis à la disposition des ordinateurs et d'autres appareils des clients.



Infrastructure-service (IaaS) – Puissance informatique et capacité de stockage :

Une grande puissance informatique et une imposante capacité de stockage de données sont mises à la disposition des utilisateurs par l'intermédiaire de parcs de serveurs virtuels, ce qui permet aux clients d'absorber instantanément les augmentations de la demande de ressources sans avoir à accroître leur infrastructure physique.



Plateforme-service (PaaS) – Développement d'une plateforme :

En donnant accès à une plateforme complète de développement d'applications, la plateforme-service permet aux organisations de faire fonctionner leurs propres systèmes et logiciels sur la plateforme informatique du fournisseur.

Pour bien choisir le modèle de prestation et la catégorie de services qui conviennent à votre organisation, il est important d'évaluer chaque approche en fonction de vos besoins au chapitre de la sécurité, de la performance, de la disponibilité et des coûts. Ce faisant, n'oubliez pas que l'un des grands avantages du nuage est sa souplesse – ce qui signifie que vous pouvez toujours combiner différents modèles de prestation et différents services en fonction de vos besoins.

Avantages du nuage.

Selon le modèle de prestation que vous choisissez et le mode d'utilisation de vos ressources TI, le nuage peut aider votre organisation à :

Devenir plus agile.

Le nuage étant élastique, vous pouvez très rapidement en augmenter ou en réduire la capacité grâce à l'approvisionnement sur demande. Comme vous pouvez facilement ajuster vos ressources pour vous adapter aux besoins changeants de votre entreprise, vous n'utilisez que la puissance et les ressources informatiques nécessaires, et uniquement quand vous en avez besoin.

Abaisser les coûts des TI.

Dans un nuage public, vous utilisez l'infrastructure du fournisseur de services au lieu de construire et d'entretenir votre propre infrastructure. Comme vous ne payez que pour les services que vous utilisez, vous pouvez réduire de beaucoup vos dépenses en immobilisations et avoir des dépenses d'exploitation prévisibles. Dans le cas d'un nuage privé, vous devez investir en partie dans l'infrastructure – mais vous pouvez en revanche réaliser des économies d'échelle en centralisant les ressources informatiques et en les mettant à la disposition de toute votre organisation.

Accéder aux technologies et compétences des chefs de file de l'industrie.

Les grands fournisseurs de solutions en nuage maintiennent les ressources informatiques, l'infrastructure et les compétences nécessaires pour vous fournir tous les services dont vous avez besoin, ce qui permet à votre équipe de se concentrer sur la mission première de votre organisation.

Réduire les temps d'arrêt.

Les fournisseurs de services les plus performants veillent à ce que vous disposiez en tout temps des technologies, des outils et des processus les plus récents – ce qui a pour effet d'optimiser les services et de réduire les temps d'arrêt au minimum grâce à des ententes sur la qualité du service (EQS) garanties.



Quand le nuage est-il approprié?

Les services en nuage sont particulièrement utiles aux organisations dans les situations suivantes

Environnements comportant des serveurs ou des applications en fin de vie.

Lorsque l'équipement vieillit, il devient de plus en plus coûteux et difficile d'en assurer le soutien. Grâce aux services en nuage, le fournisseur de services assume la mise à jour de la technologie : le client dispose tout simplement des plus récentes fonctionnalités au fur et à mesure qu'elles sont offertes.

Croissance rapide.

Si votre entreprise connaît une croissance rapide, la souplesse du nuage peut vous aider à augmenter rapidement votre capacité pour absorber l'augmentation de la demande.

Activités intermittentes.

Si vous avez besoin temporairement de plus de capacité – par exemple, pour des travaux de recherche et développement, de traitement par lots ou d'analyse de données – le nuage peut être une option économique, car il vous permet de ne payer que pour les ressources dont vous avez besoin (et uniquement durant le temps nécessaire).

Demande irrégulière ou périodique.

Si votre entreprise fonctionne selon un cycle saisonnier ou d'autres cycles prévisibles, le nuage peut vous aider à accroître votre infrastructure TI lorsque la demande augmente – ce qui vous évite de faire de gros investissements dans des infrastructures qui restent sous-utilisées pendant de longues et coûteuses périodes. De la même manière, si votre entreprise organise des événements spéciaux ou des promotions qui exigent temporairement plus de ressources, le nuage peut vous aider à absorber les pointes de la demande en réduisant au minimum les coûts de l'équipement et les frais excédentaires.

Sauvegardes flexibles.

Si votre nuage privé ne vous offre pas la souplesse nécessaire pour sauvegarder vos données et vos serveurs, vous pouvez utiliser le nuage public pour obtenir la redondance nécessaire. De cette manière, vous profitez de la puissance des deux modèles dans une solution hybride et économique bien adaptée aux besoins de votre entreprise.

Choix d'un fournisseur de services en nuage.

Si vous décidez d'intégrer les services en nuage à votre entreprise, il est important que vous choisissiez le bon fournisseur. Comme le fournisseur s'occupera des données et des applications dont vous dépendez – vous devez faire en sorte qu'il possède le réseau, l'expertise et la technologie nécessaires pour répondre efficacement à vos besoins.

Voici les principaux facteurs à considérer dans le choix d'un fournisseur de services en nuage :

Réseau et étendue des services offerts – Le fournisseur possède-t-il à la fois ses propres installations d'hébergement et son propre réseau pour la prestation de services en nuage, ou a-t-il confié la connectivité à un tiers? Dans ce dernier cas, qui est responsable de la performance du réseau pour les services en nuage?

Lieu de stockage – Où vos données seront-elles stockées – au Canada ou ailleurs? Votre organisation est-elle tenue de stocker ses données au pays?

Sécurité – Le fournisseur possède-t-il des titres de compétence et des attestations en sécurité? Bien qu'il n'y ait pas actuellement de normes officielles de sécurité pour les services en nuage, les fournisseurs proactifs offrent déjà des attestations pertinentes, telles que la conformité à la norme de l'industrie des cartes de paiement (PCI) et à la norme 5970 de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA). Vous devez également déterminer quel sera le mode d'accès à vos données – par exemple, par le réseau public Internet ou par un réseau privé virtuel – et quelles méthodes de redondance et de reprise après sinistre le fournisseur a mises en place.

Temps d'attente – Les applications comme la voix et la vidéo sont sensibles au temps d'attente sur le réseau. Quelles sont les garanties du fournisseur en matière de qualité du service et de connexion?

Soutien technique et rapports – Le fournisseur offre-t-il un soutien à la clientèle facilement accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de même qu'un accès à des rapports sur les services en nuage?

Ententes sur la qualité du service – Assurez-vous que les ententes sur la qualité du service du fournisseur répondent à vos exigences en tenant compte du réseau, de l'infrastructure et de tout portail libre-service – pour une performance de bout en bout.

La connectivité est primordiale.

« Loin de perdre de l'importance, la connectivité devient primordiale dans le modèle d'informatique en nuage. En effet, la fiabilité et la stabilité de toute application ou solution en nuage dépendent entièrement de la connectivité sous-jacente. »

Source: « Telcos As Cloud Rainmakers »
Dan Bieler, Forrester Research Inc., mars 2012.

Les solutions en nuage de Bell.

Bell a mis en place dans tout le pays un large éventail de services en nuage pour des organisations de toutes tailles. Nous possédons l'expertise, le réseau et l'infrastructure nécessaires pour vous fournir des solutions bien adaptées à vos besoins :

Solutions de communications unifiées en nuage.

Les communications unifiées sont un ensemble de processus, d'applications et d'outils qui aident vos équipes à collaborer rapidement et de façon productive. Bell offre plusieurs solutions de communications unifiées en nuage : voix sur IP (VoIP), pont de vidéoconférence, conférence Web, audioconférence et courriel de classe affaires.

Solutions de centre de données en nuage.

Nos solutions de centre de données en nuage peuvent prendre en charge un large éventail d'applications et d'activités – depuis les solutions de sauvegarde fiable des données jusqu'aux solutions de planification des ressources de l'entreprise et de gestion de la relation client. L'éventail comprend des centres de données virtuels, des réseaux de livraison de contenu et des services d'infrastructure, de même que les services professionnels d'experts qui peuvent vous appuyer depuis la planification jusqu'à la mise en œuvre.

Solutions de centre de contact en nuage.

Nos solutions de centre de contact en nuage mettent à votre disposition un large éventail de technologies et d'outils évolués, sans exiger de votre part un gros investissement en matériel ou en logiciels. Bell offre une solution de centre de contact à la demande pour les organisations qui ont jusqu'à 100 agents. Nous offrons également une solution personnalisable entièrement hébergée pour les centres de contact qui comptent plus de 70 agents.

Solutions de sécurité en nuage.

Notre équipe de professionnels expérimentés et accrédités en sécurité a élaboré un large éventail de puissants outils de sécurité en nuage pour protéger votre infrastructure et vos données. Les solutions de sécurité en nuage de Bell comprennent le service géré de protection contre les attaques par déni de service distribué (DDoS), qui protège vos données contre ces attaques avant même qu'elles n'atteignent votre organisation, et le service géré de sécurité du réseau liée au contenu, qui protège vos courriels et vos données contre les virus, les maliciels, les polluriels, l'hameçonnage et d'autres attaques.



Pourquoi choisir Bell?

Bell possède une longue expérience pratique de la prestation de services en nuage, depuis les services téléphoniques Étoiles jusqu'aux services de courriel sur le Web. Notre gamme de services en nuage comprend les communications unifiées et la sécurité en nuage, de même que les centres de données, les centres de contact et les services professionnels.

Si vous choisissez Bell comme fournisseur de services en nuage, vous pouvez compter sur ce qui suit :

- Une plus grande agilité TI qui vous permet d'ajuster rapidement la capacité de vos services à l'évolution de la demande
- Une baisse des dépenses en TI, car vous ne payez que pour le service que vous utilisez, ce qui vous permet de réduire vos investissements en infrastructure TI
- Un accès permanent à la technologie la plus récente – les mises à niveau et la maintenance étant assurées par notre équipe
- La sécurité, la performance et la disponibilité de solutions pour grandes entreprises pour vos applications vitales



À propos de Bell.

Les entreprises qui ont besoin d'un hébergement de centre de données sécuritaire, évolutif et fiable choisissent Bell. Nous avons l'infrastructure et l'expérience pour vous aider à héberger, à gérer et à protéger vos données et vos applications vitales de façon rentable. Des centaines de clients d'affaires, issus de la plupart des secteurs, se fient à la capacité de Bell d'offrir des services de centres de données inégalés.

Grâce au plus vaste réseau voix, données et sans fil au Canada, nous prenons en charge 80 % de tout le trafic réseau du pays et rejoignons 99 % de sa population et de ses entreprises. Chaque année, nous consacrons plus de trois milliards de dollars à l'amélioration de notre réseau dans le but d'offrir une performance, une sécurité et une fiabilité inégalées d'un océan à l'autre afin que votre entreprise reste toujours connectée et en mesure de communiquer. L'équipe de professionnels certifiés de Bell vous aide à concevoir, à créer et à mettre en œuvre la solution pour votre centre de données.

Pour en savoir plus sur les solutions en nuage, [demandez qu'un conseiller Bell communique avec vous](#) ou explorez les liens ci-dessous :

[Jetez un coup d'œil à l'intérieur d'un centre de données de Bell](#) – faites une visite virtuelle de nos installations de pointe

[Services en nuage de Bell](#) – Parcourez les nombreux services en nuage offerts par Bell

[Quel type de connectivité convient à votre centre de données?](#) – Un livre blanc portant sur les options en matière de connectivité pour les centres de données

Abonnez-vous au blogue Affaires de Bell pour obtenir des nouvelles et des renseignements sur les plus récentes technologies : <http://blogue.bell.ca>

The Bell logo, consisting of the word "Bell" in a bold, blue, sans-serif font.

The information contained herein is proprietary to Bell and may not be used, reproduced or disclosed to others except as specifically permitted in writing by the originator of the information. The recipient of this information, by its retention and use, agrees to protect it from any loss, theft or compromise.