

Une étude de Forrester
Consulting commanditée
par Red Hat
Juillet 2020

L'automatisation grâce à l'open source pour entreprises stimule l'innovation



Table des matières

- 1** Résumé
- 2** L'automatisation commence par les processus clés
- 5** Le décalage entre les dirigeants et les exécutants souligne les difficultés des entreprises en matière d'automatisation
- 9** L'automatisation ouvre la voie à une myriade d'avantages commerciaux et techniques
- 12** Principales recommandations
- 13** Annexe

Directrice de projet :

Megan Doerr,
Consultante senior en impact sur
le marché

Étude contributive :

Groupe d'études Infrastructure &
Operations de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants qui reposent sur un travail de recherche pour aider les dirigeants à atteindre leurs objectifs. Qu'il s'agisse de courtes missions de stratégie ou de projets sur mesure, les services de conseil de Forrester vous mettent en contact directement avec des analystes qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis spécifiques de votre activité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent un jugement donné lors de cette publication et peuvent être amenés à évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour des informations complémentaires, rendez-vous sur forrester.com. [E-45681]



99 % des décideurs font état de différents avantages commerciaux et technologiques qui découlent des investissements de leur entreprise dans les logiciels d'automatisation.



Près de la moitié des décideurs affirment que la nécessité de s'attaquer aux processus manuels qui prennent beaucoup de temps a motivé leur décision d'acheter un logiciel d'automatisation.

Résumé

L'automatisation est au cœur des stratégies technologiques des entreprises dans tous les secteurs ; les entreprises efficaces ont besoin d'une technologie qui s'adapte de façon rapide, fiable et économique. Mais les entreprises doivent évaluer là où il est le plus pratique de commencer à automatiser leurs processus et se tournent généralement vers des logiciels d'automatisation pour les aider à optimiser et à adapter leurs processus. Les outils open source pour entreprises (payants) peuvent offrir à ces dernières un ensemble d'avantages innovants, notamment de meilleures performances, une mise sur le marché plus rapide et un profil de risque plus faible que leurs homologues gratuits¹. Il est facile de commencer avec une automatisation tactique simple, mais l'adapter à grande échelle et travailler sur une automatisation à plus forte valeur ajoutée qui couvre les équipes, les zones géographiques et les domaines transversaux présente des défis.

En décembre 2019, Red Hat a demandé à Forrester Consulting d'évaluer l'automatisation des infrastructures. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise pour étudier le sujet. Nous avons constaté que les entreprises privilégient largement les initiatives d'automatisation parmi différents objectifs concurrents. Cependant, les équipes de direction et les exécutants coordonnent mal leurs objectifs et les cas d'utilisation. Pour que les avantages commerciaux soient encore plus fructueux, les exécutants et les dirigeants doivent mieux coordonner leurs efforts.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- › **L'automatisation soutenue ouvre la voie à la réussite de l'entreprise.** Quarante-neuf pour cent des décideurs font état de multiples avantages commerciaux et technologiques découlant de leurs investissements dans les logiciels d'automatisation, notamment une meilleure sécurité, une meilleure intégration et une innovation plus rapide.
- › **Les entreprises sont en bonne voie de poursuivre l'automatisation en gardant à l'esprit la sécurité, l'efficacité et les exigences des clients.** Trois décideurs sur cinq déclarent que l'automatisation est l'une des principales initiatives de leur entreprise, même parmi des priorités concurrentes comme l'adoption du cloud, des conteneurs et de l'administration de la sécurité. Près de la moitié des décideurs affirment que leur décision d'acheter un logiciel d'automatisation a été motivée par la nécessité de s'attaquer aux processus manuels qui prennent beaucoup de temps, suivie de près par les demandes des clients et l'amélioration de la sécurité.
- › **Les dirigeants et les exécutants coordonnent mal leurs objectifs et les cas d'utilisation, ce qui peut entraver la réussite.** La direction reste concentrée sur l'automatisation de l'administration de la sécurité et la réponse aux menaces, tandis que les exécutants se concentrent sur le provisionnement et la fourniture de logiciels. Les dirigeants sont également beaucoup plus optimistes que les exécutants quant aux niveaux d'automatisation des processus clés. Ce décalage entraîne une mauvaise communication qui empêche les entreprises de tirer le meilleur parti de leurs investissements.

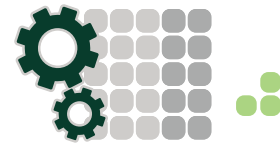
L'automatisation commence par les processus clés

Les clients d'aujourd'hui sont plus autonomes qu'ils ne l'ont jamais été ; ils en savent plus, attendent moins et sont pleinement conscients de leur importance. Cela signifie que les clients sont moins liés aux marques, et leur expérience avec les marques peut faire la différence entre fidélité et abandon. Les entreprises ont besoin de plus de flexibilité que jamais pour continuer à être en phase avec leurs clients volatils.

Si les entreprises veulent continuer à développer leurs activités dans ce paysage de clientèle tumultueux, leurs processus internes doivent être suffisamment souples pour répondre aux attentes en constante évolution de leurs clients. Les entreprises s'efforcent également de comprendre la « nouvelle normalité » qui résulte de l'épidémie de COVID-19, comment naviguer dans ces eaux turbulentes et comment cette pandémie affectera leurs stratégies à long terme. Les entreprises peuvent, et devraient, utiliser les défis présentés par cette pandémie comme une opportunité pour développer de nouvelles méthodes de travail, inventer de nouveaux modèles commerciaux et débarrasser les processus de leur inefficacité². L'automatisation est une nécessité, maintenant plus que jamais, car les entreprises recherchent une plus grande agilité en adoptant des outils d'automatisation open source.

Lors de notre enquête auprès de 378 décideurs en matière de stratégie d'automatisation des infrastructures, nous avons constaté que :

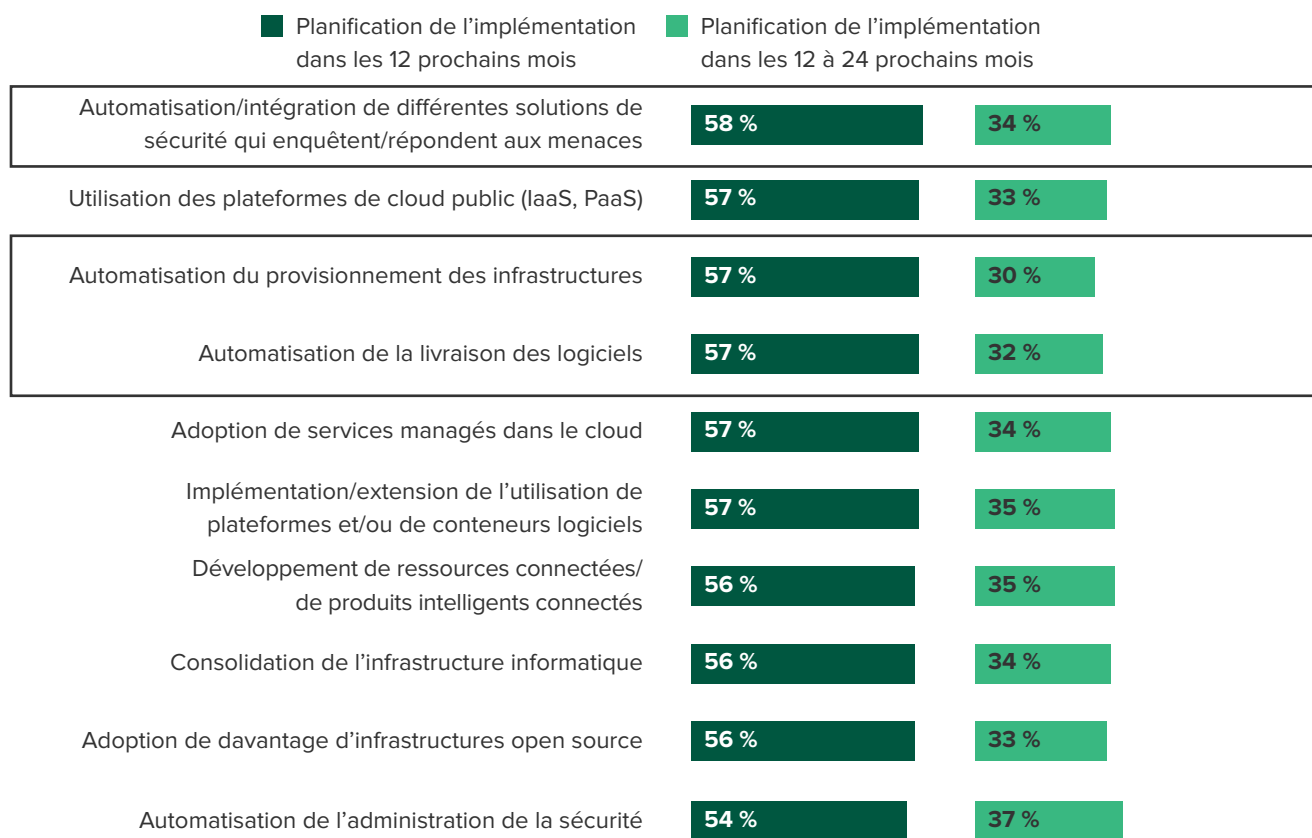
- › **Les entreprises privilégient les initiatives d'automatisation parmi différents objectifs concurrents.** Trois personnes interrogées sur cinq déclarent que l'automatisation est l'une des principales initiatives de leur entreprise, même parmi des priorités concurrentes comme l'adoption du cloud, l'utilisation des conteneurs et l'administration de la sécurité (voir la Figure 1). Les entreprises comprennent clairement l'importance de l'automatisation pour leurs projets futurs et cherchent à automatiser tous les aspects de leur activité.
- › **Dans la plupart des entreprises, l'automatisation vise les objectifs les plus faciles à réaliser, mais elle est souvent incomplète.** Les tâches de gestion des infrastructures les plus couramment automatisées aujourd'hui comprennent la supervision des serveurs (59 %), les mises à jour des micrologiciels/pilotes (55 %), les rapports d'utilisation (54 %), le suivi/la localisation des ressources (54 %) et les analyses/audits de sécurité (53 %). Certaines de ces tâches ont été automatisées depuis des décennies ou plus. Cependant, pour chacune de ces tâches, seule une personne interrogée sur cinq déclare que le processus est entièrement automatisé. En d'autres termes, les entreprises pourraient faire davantage pour étendre leur automatisation.
- › **Les entreprises voient l'intérêt d'automatiser des tâches manuelles plus variables.** Les tâches qui restent plus manuelles sont de bons candidats pour l'automatisation. Une fois que les entreprises ont automatisé des tâches simples, les décideurs veulent inévitablement s'attaquer à des tâches plus complexes et variables, telles que la résolution de problèmes (80 %) et le dépannage du matériel (79 %), c'est-à-dire à des tâches qui se prêtent bien à une solution payante.



Trois personnes interrogées sur cinq déclarent que l'automatisation est l'une des principales initiatives de leur entreprise.

Figure 1

« Parmi les initiatives suivantes, quelles seront très probablement les priorités principales de votre entreprise pour les 12 prochains mois ? Pour les 24 prochains mois ? »



Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise

Remarque : les 10 principales réponses sont présentées

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

LES OUTILS D'AUTOMATISATION AMÉLIORENT L'EFFICACITÉ, AMÉLIORENT L'EXPÉRIENCE CLIENT ET RENFORCENT LA SÉCURITÉ

Bien que toutes les entreprises s'automatisent, la plupart des décideurs savent que leur entreprise n'est pas aussi efficace qu'elle pourrait l'être. Heureusement, des outils peuvent les aider à combler le fossé de l'automatisation. Les personnes interrogées déclarent acheter des logiciels d'automatisation pour différentes raisons, mais les plus courantes sont les suivantes :

- › S'attaquer aux processus manuels qui prennent beaucoup de temps (44 %).
- › Répondre aux demandes des clients (43 %).
- › Répondre aux incidents de sécurité (42 %).

Si la principale réponse n'est pas surprenante, les demandes des clients et la sécurité sont des facteurs presque aussi importants pour l'achat de logiciels. Les plateformes d'automatisation doivent être suffisamment robustes pour répondre aux multiples demandes des clients d'une manière qui respecte la vie privée. Idéalement, les entreprises devraient utiliser une plateforme déployée dans toute l'entreprise pour atteindre les objectifs des décideurs en matière de technologie de l'information et des exécutants.

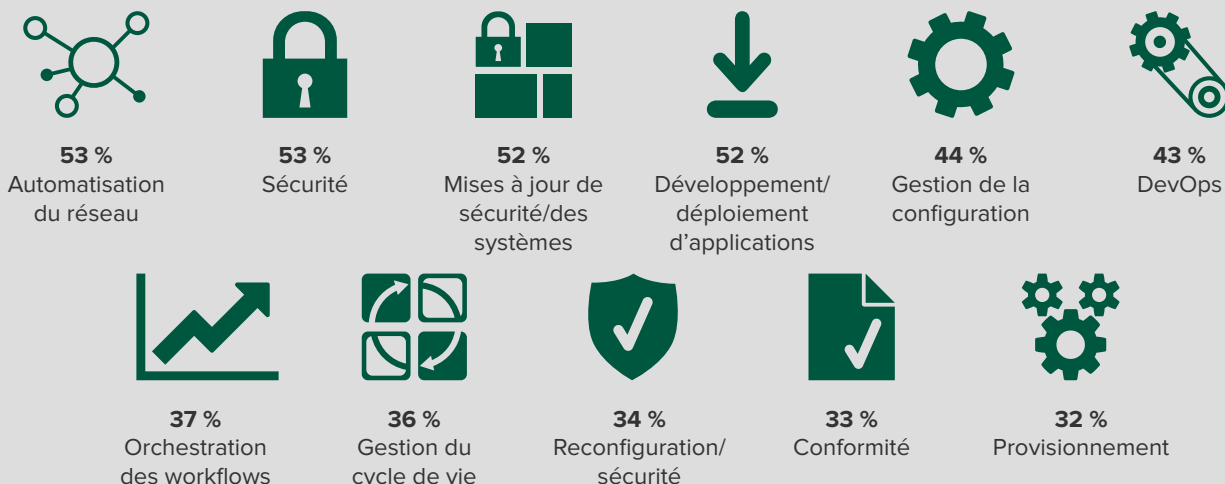
Dans le monde des infrastructures, les cas d'utilisation signalés pour les logiciels d'automatisation open source comprennent l'automatisation des réseaux, la sécurité et les mises à jour des systèmes (voir la Figure 2). Comme les entreprises n'en sont qu'aux premiers stades de l'application d'une stratégie globale pour leur automatisation, elles n'ont pas encore commencé à utiliser tout ce que leurs outils offrent en termes de conformité et de provisionnement de bout en bout.



Comme les décideurs accordent une grande importance aux priorités relatives à l'automatisation, les plateformes d'automatisation doivent être suffisamment robustes pour répondre aux multiples demandes des clients. Les solutions payantes sont essentielles pour y répondre.

Figure 2

« À quelle fin utilisez-vous votre logiciel d'automatisation des infrastructures open source ? »



Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

Le décalage entre les dirigeants et les exécutants souligne les difficultés des entreprises en matière d'automatisation

Face au déficit technologique, l'un des plus grands obstacles auxquels les entreprises sont confrontées est, sans surprise, le facteur humain. C'est une excellente nouvelle que les entreprises commencent à aborder l'automatisation de manière globale, dans tous les processus d'entreprise, mais notre étude a également révélé un déséquilibre entre les dirigeants (ceux qui occupent des postes de directeur et de niveau supérieur) et les exécutants (employés à plein temps). Même si 83 % des exécutants disent avoir reçu un soutien pour l'achat de leurs licences d'automatisation open source, un exécutant sur quatre qui a *reçu* le soutien de la direction subit encore les effets du décalage, que ce soit pour définir les priorités de l'automatisation, déterminer quelle automatisation open source utiliser ou décider du degré d'automatisation des tâches d'automatisation de l'infrastructure.

DÉCALAGE ENTRE LES DIRIGEANTS ET LES EXÉCUTANTS À PROPOS DES OBJECTIFS ET DES CAS D'UTILISATION

En matière de priorité pour l'automatisation, la direction reste concentrée sur l'automatisation de l'administration de la sécurité et la réponse aux menaces, tandis que les exécutants se concentrent sur le provisionnement et la fourniture de logiciels (voir la Figure 3). Les exécutants adoptent une approche tactique, en essayant d'automatiser les tâches techniques centrales, tandis que les dirigeants se concentrent sur l'amélioration de la sécurité. Les dirigeants ne font peut-être pas un assez bon travail de transmission de leurs priorités en aval, car les exécutants considèrent que tout est légèrement moins prioritaire.

Figure 3

« Parmi les initiatives suivantes, quelles seront très probablement les priorités principales de votre entreprise pour les 12 prochains mois ? »

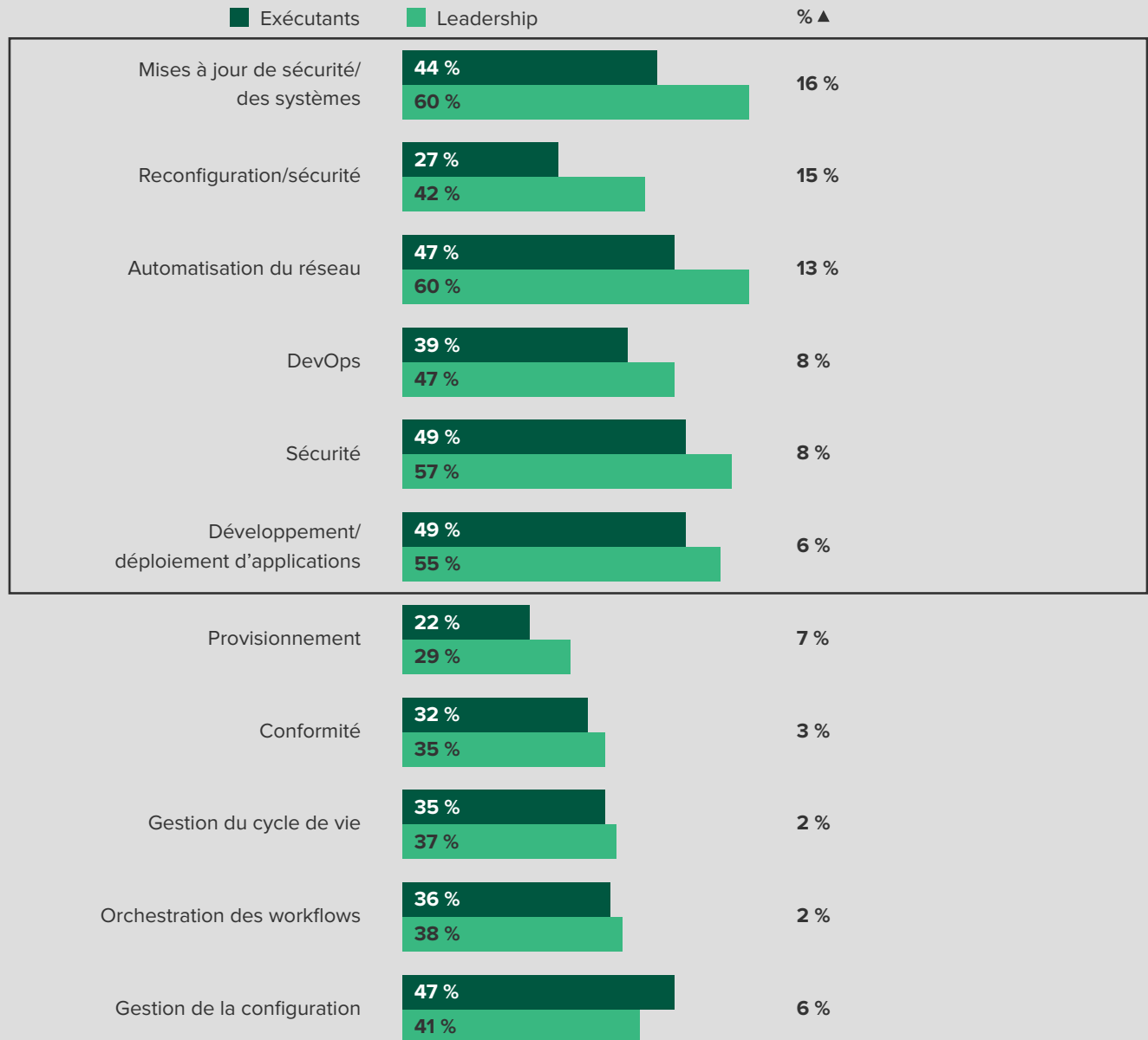
Initiatives	Exécutants	Leadership
Automatisation de l'administration de la sécurité	47 %	62 %
Utilisation des plateformes de cloud public	51 %	63 %
Implémentation d'une politique de BYOD	35 %	44 %
Automatisation/intégration de différentes solutions de sécurité qui enquêtent/répondent aux menaces	54 %	62 %
Adoption de davantage d'infrastructures open source	52 %	60 %
Développement d'un cloud privé interne	40 %	46 %
Consolidation de l'infrastructure informatique	54 %	59 %
Automatisation du provisionnement des infrastructures	54 %	60 %
Automatisation de la livraison des logiciels	54 %	60 %
Adoption de services managés dans le cloud	54 %	60 %
Coordination des systèmes de sécurité de l'entreprise	49 %	54 %
Développement de ressources connectées/de produits intelligents connectés	57 %	56 %
Implémentation/extension de l'utilisation de plateformes et/ou de conteneurs logiciels	57 %	56 %
Investissement dans du matériel de nouvelle génération tel que la robotique ou l'automatisation du libre-service pour les clients	53 %	49 %

Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise
Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

Pour les cas d'utilisation directe, les dirigeants s'attendent à ce que l'open source soit utilisée pour automatiser leur environnement plus souvent que les exécutants n'y parviennent réellement (voir la Figure 4). Les écarts les plus importants concernent les mises à jour du système et de la sécurité, la reconfiguration et l'automatisation du réseau.

Figure 4

« À quelle fin utilisez-vous votre logiciel d'automatisation des infrastructures open source ? »

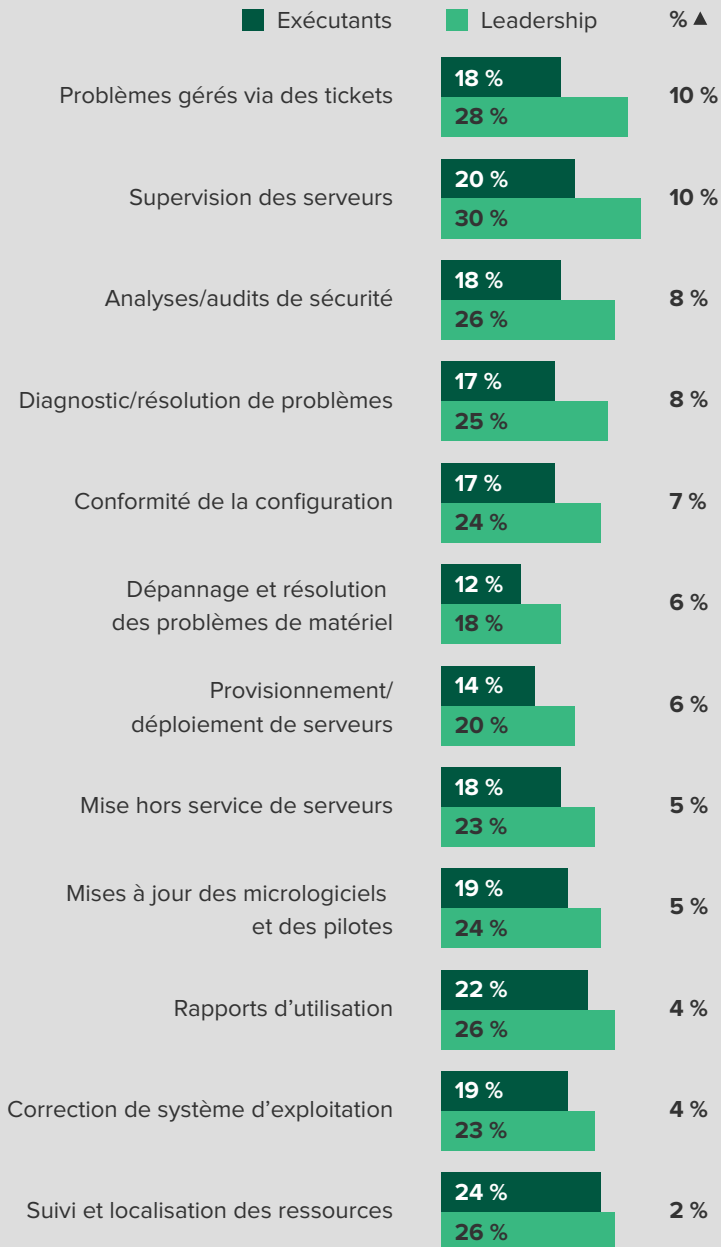


Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

Les exécutants et les dirigeants perçoivent l'étendue de l'automatisation dans leur entreprise de différentes manières, ce qui contribue encore plus à ce décalage. Les dirigeants sont beaucoup plus optimistes que les exécutants quant au degré d'automatisation des principales tâches de gestion des infrastructures (voir la Figure 5). Une partie de la perception erronée des dirigeants provient du manque de connaissances sur les capacités des plateformes. De nombreux exécutants maintiennent encore d'anciens systèmes qui doivent être contrôlés et audités avec des outils plus anciens.

Figure 5

« Dans quelle mesure diriez-vous que chacune des tâches suivantes de gestion de l'infrastructure est automatisée au sein de votre équipe d'exploitation informatique ? » (Pourcentage de réponses « Entièrement automatisé »)



Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

LES PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE MISE EN ŒUVRE DES OUTILS DIFFÈRENT

Ce décalage s'étend aux équipes au sein des entreprises. La plupart des décideurs déclarent utiliser principalement des solutions open source pour entreprises (payantes) dans les environnements de développement/test et de production. Cependant, 38 % des personnes interrogées déclarent que la principale raison pour laquelle elles n'utilisent pas systématiquement les solutions open source pour entreprises (payantes) est la différence de préférences en matière d'outils entre les équipes de développement et la direction des infrastructures/de l'exploitation. Cela crée des difficultés d'intégration, comme l'ont indiqué 37 % des personnes interrogées.

Cependant, 38 % des décideurs déclarent que la principale raison pour laquelle ils n'utilisent pas systématiquement les solutions open source pour entreprises (payantes) est la différence de préférences en matière d'outils entre les équipes de développement et la direction.

L'automatisation ouvre la voie à une myriade d'avantages commerciaux et techniques

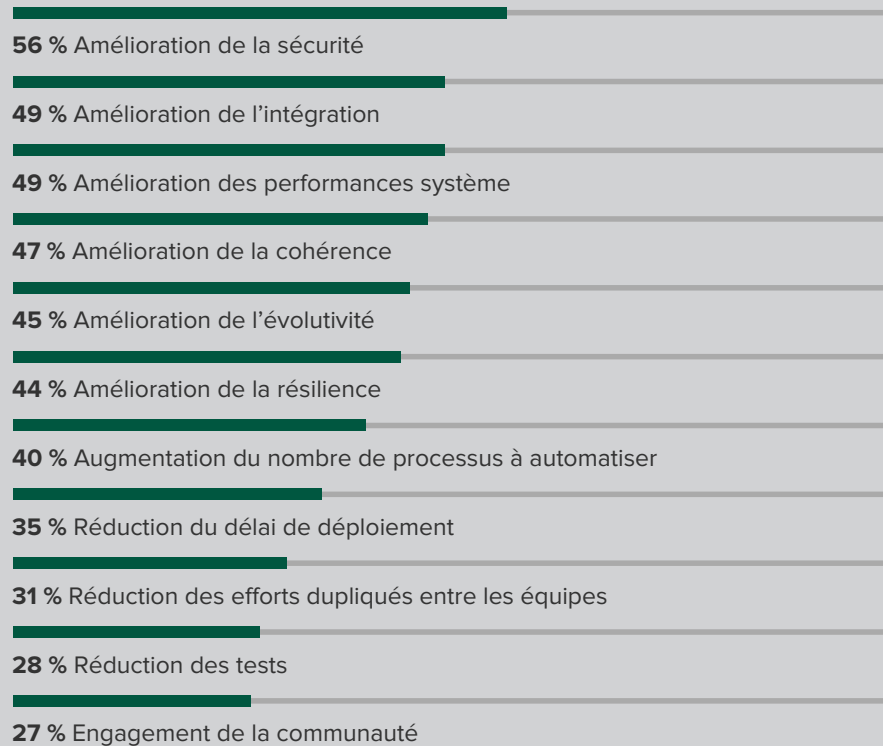
Bien que la stratégie d'automatisation globale n'en soit encore qu'à ses débuts dans la plupart des entreprises, celles-ci ont commencé à tirer de nombreux avantages commerciaux et techniques de leurs investissements dans l'automatisation open source. Les décideurs font généralement état d'une amélioration/accélération de l'innovation, d'une meilleure gestion des risques et d'une augmentation des revenus générés par leurs produits grâce à l'utilisation de logiciels d'automatisation open source pour entreprises (payants), qui sont tous des avantages directs des problèmes initiaux qui ont motivé leur achat de logiciels (voir la Figure 6). Les décideurs dont les entreprises utilisent des versions pour entreprises (payantes) tout au long du cycle de vie des produits sont plus susceptibles de faire état d'une augmentation des revenus générés par les produits (56 % des utilisateurs en entreprise contre 43 % de tous les autres), d'une meilleure gestion des risques (53 % contre 46 %) et d'une innovation améliorée/plus rapide (56 % contre 48 %).

Pour améliorer leurs stratégies futures en matière de logiciels d'automatisation des infrastructures, les décideurs cherchent avant tout à mieux former les collaborateurs à l'automatisation (54 %) et à investir dans des logiciels d'automatisation supplémentaires (49 %). Toutefois, nous constatons certaines variations lorsque nous comparons la façon dont les exécutants et les dirigeants établissent les priorités des objectifs futurs. Les exécutants sont plus susceptibles de vouloir travailler avec de nouveaux partenaires et d'accroître la formation des collaborateurs à l'automatisation, tandis que les dirigeants se concentrent davantage sur l'augmentation des investissements logiciels et la création d'une culture de l'automatisation.

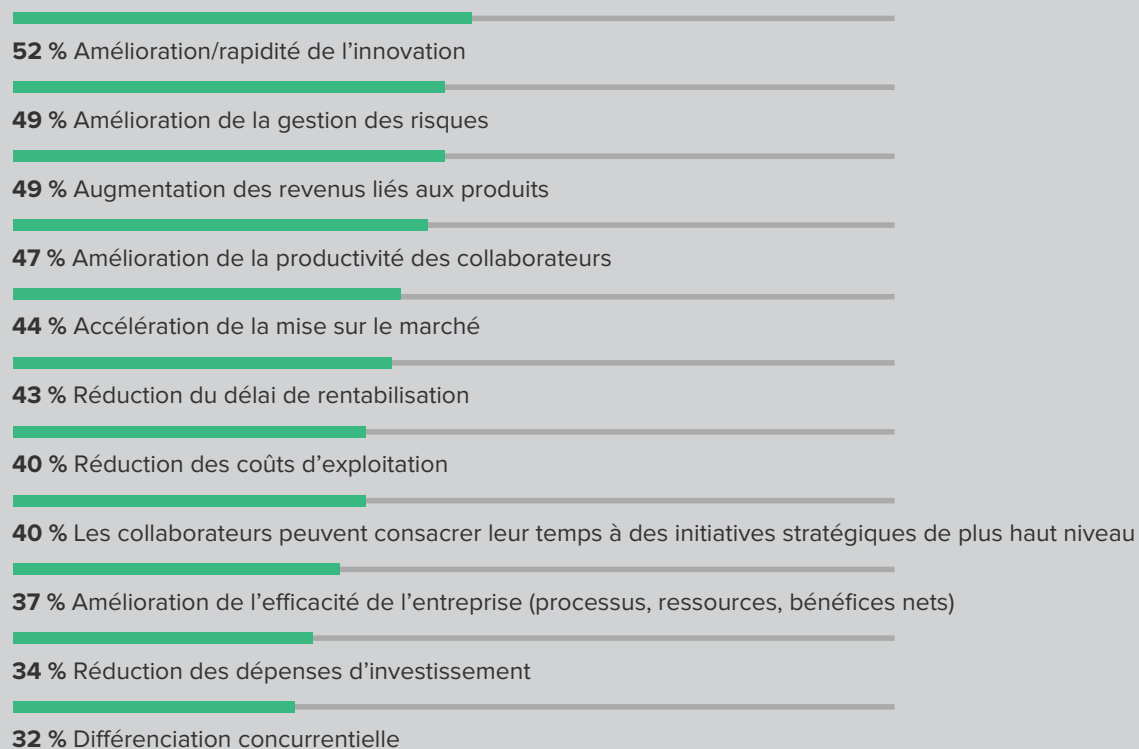
Bien que ces objectifs puissent être quelque peu différents, ils recherchent le même résultat final : les décideurs veulent que les stratégies d'automatisation de leur entreprise produisent des résultats tangibles. Se concentrer sur cet avenir peut combler certains des écarts que les entreprises peuvent connaître actuellement en raison du décalage entre leurs dirigeants et exécutants.

Figure 6

« **Quels avantages techniques** avez-vous constatés en adoptant des versions pour entreprises des logiciels d'automatisation open source ? »



« **Quels avantages commerciaux** avez-vous constatés en adoptant des versions pour entreprises des logiciels d'automatisation open source ? »



Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE POUR LES OUTILS D'AUTOMATISATION ?

Malgré les progrès réalisés, près de deux tiers des personnes interrogées déclarent qu'elles aimeraient voir des améliorations dans leurs outils d'automatisation actuels. Pour y remédier, elles recherchent des plateformes d'automatisation qui vont au-delà des tâches quotidiennes typiques de l'infrastructure. Lorsqu'elles évaluent de nouveaux outils, les entreprises accordent les priorités suivantes :

- › Fonctionnalités de sécurité (40 %).
- › Facilité d'utilisation (35 %).
- › Fonctionnalités de données/reporting (27 %).

Ces fonctionnalités sont impératives pour que les entreprises puissent passer à la phase suivante de l'automatisation. Le fait que les outils puissent être facilement adoptés et utilisés par chacun augmente la probabilité qu'ils soient utilisés correctement, ce qui réduit les risques à l'avenir. Des fonctionnalités avancées de données et de reporting fournissent aux équipes dirigeantes une vision plus précise des progrès réalisés au jour le jour, ce qui contribue à réduire l'écart³.

COVID-19 A ACCÉLÉRÉ LES DÉPLOIEMENTS DE L'AUTOMATISATION

La récente pandémie a mis à genoux presque toutes les entreprises. Comme nous l'avons vu dans chaque crise, la psychologie et les pratiques peuvent changer profondément. COVID-19 est sans aucun doute l'un de ces événements⁴. L'automatisation est une inflexion notable car :

- › **L'automatisation s'accroît après chaque choc mondial.** Les récentes crises économiques ont conduit à des « reprises sans emploi », car des changements irréversibles sont apparus dans le domaine de l'emploi. Les entreprises ont automatisé de nombreuses fonctions pour s'adapter pendant la crise. Une fois qu'elles ont ressenti des gains de productivité, ces emplois ne sont jamais revenus au même niveau.
- › **Des changements étaient déjà en cours au niveau des emplois.** L'automatisation robotisée des processus (RPA) et l'automatisation des infrastructures sont deux catégories d'automatisation qui réduisent déjà le travail ennuyeux et répétitif. COVID-19 a accéléré ces tendances. Dépendre des travailleurs humains pour une telle tâche est inefficace. Avec un besoin amplifié d'effectuer ces travaux sans l'aide d'êtres humains, les outils d'automatisation connexes connaissent des hausses de revenus alors que les autres dépenses technologiques s'effondrent.
- › **Les procédés papier se sont révélés particulièrement paralysants.** Comme tout le monde travaille à domicile, personne n'est présent au bureau pour recevoir et signer des documents, et le besoin d'une capture intelligente des documents et d'une signature électronique est donc monté en flèche. La société sans papier a longtemps été prédite, mais elle est peut-être enfin là.
- › **L'infrastructure dans le cloud est désormais obligatoire.** Les informaticiens font partie des collaborateurs qui ne peuvent pas être physiquement présents dans un bureau ou un centre de données. Cela arrive juste au moment où la demande en technologie a explosé, littéralement du jour au lendemain. L'automatisation des infrastructures n'est plus superflue, c'est la *seule* solution possible. L'automatisation évolutive pour l'infrastructure est au cœur du cloud. Tout doit maintenant se comporter comme un cloud, même les anciens systèmes et les technologies émergentes.

Principales recommandations

La mise en œuvre de l'automatisation des logiciels libres n'est pas un concept nouveau pour la plupart des entreprises. Toutefois, pour l'optimiser, il faut mettre d'accord les intervenants, modifier les priorités et se projeter au-delà des gains d'efficacité.

L'enquête approfondie de Forrester auprès des professionnels de l'informatique sur l'automatisation open source a donné lieu à plusieurs recommandations importantes à cet égard :



Coordonnez les priorités des dirigeants et des exécutants. Selon notre étude, les professionnels et la direction ne voient pas les choses du même œil. Les exécutants doivent se concentrer davantage sur l'automatisation du provisionnement de l'infrastructure et du déploiement des applications afin de répondre aux priorités des dirigeants.



Concentrez-vous sur les avantages commerciaux, et pas seulement sur les avantages techniques. Les personnes interrogées citent une meilleure intégration et une meilleure performance du système comme principaux avantages techniques. Toutefois, les avantages commerciaux, tels que l'accélération de l'innovation et l'augmentation des revenus tirés des produits, sont tout aussi essentiels. Une stratégie d'automatisation adéquate doit s'attaquer directement aux livrables de l'entreprise, et pas seulement à l'infrastructure.



Concentrez-vous sur l'intersection de la sécurité et de l'automatisation de l'infrastructure. De nombreuses personnes interrogées citent l'automatisation des réponses aux menaces comme étant une priorité essentielle, au même titre que le provisionnement d'infrastructures et de logiciels. Comme les opérations de sécurité se déplacent vers la gauche (« shift left »), des outils holistiques peuvent répondre à ces deux besoins.



Comblez les écarts en matière d'indicateurs de performance clés et de transparence. Dans de nombreux cas, les dirigeants ont le sentiment que les processus de leur entreprise sont plus automatisés qu'ils ne le sont. Par exemple, les dirigeants perçoivent les problèmes de tickets et de supervision des serveurs comme étant plus automatisés que ce qu'indiquent les exécutants. Cela pourrait conduire à une très mauvaise gestion des ressources.

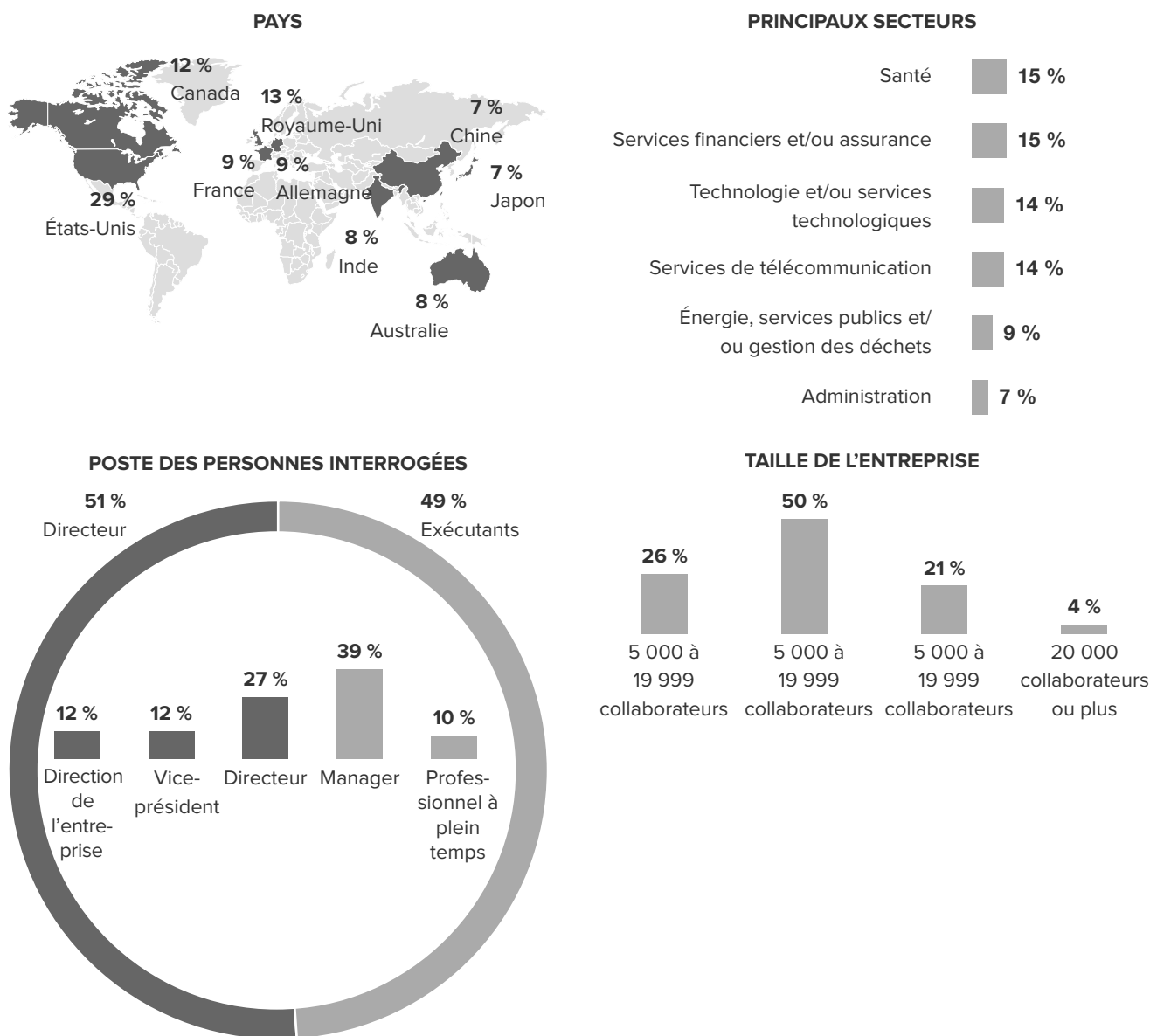


Automatisez tout ce qui est possible pour prospérer après la pandémie. Winston Churchill déclarait : « Il ne faut jamais gaspiller une bonne crise. » Bien que COVID-19 ait fait souffrir l'économie mondiale, *il est temps* d'investir dans la croissance. L'automatisation apporte déjà des améliorations impressionnantes en termes de productivité et de qualité. Ces améliorations sont essentielles pour tirer profit des possibilités offertes par la pandémie.

Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 378 décideurs en matière de stratégie d'automatisation des infrastructures en Australie, au Canada, en Chine, en France, en Allemagne, en Inde, au Japon, au Royaume-Uni et aux États-Unis, afin d'évaluer les attitudes par rapport aux outils d'automatisation et l'utilisation de ces derniers. Les participants à l'enquête comprenaient 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise. Une incitation financière a été proposée aux personnes interrogées pour les remercier de leur participation à l'enquête. L'étude s'est terminée en décembre 2019.

Annexe B : Données démographiques

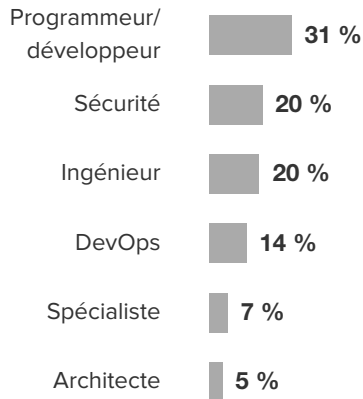


Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise

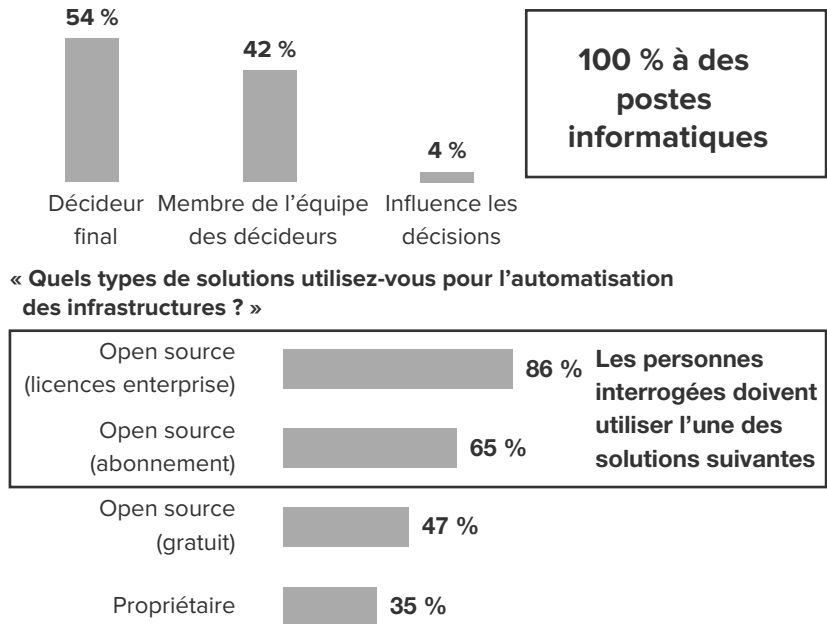
Remarque : la somme des pourcentages n'est pas forcément équivalente à 100, car les valeurs ont été arrondies.

Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

RÔLES SPÉCIFIQUES DANS LE SERVICE INFORMATIQUE



CHARGÉ DE LA STRATÉGIE D'AUTOMATISATION DES INFRASTRUCTURES



Base : 378 décideurs chargés des stratégies d'automatisation des infrastructures de leur entreprise
 Remarque : la somme des pourcentages n'est pas forcément équivalente à 100, car les valeurs ont été arrondies.
 Source : une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Red Hat en décembre 2019

Annexe C : Notes de fin

- ¹ Les solutions open source pour entreprises peuvent également être qualifiées de solutions payantes. Nous utiliserons le terme open source pour entreprises (payant) tout au long de ce document lorsque nous ferons référence à ce type de solution.
- ² Source : « Your Automation Psychology And Roadmap Just Shifted Gears », Forrester Research, Inc., 29 mai 2020.
- ³ Forrester a constaté cet intérêt dans nos propres études. Les critères de différenciation portent sur la gestion des risques, la complexité des intégrations et la fonctionnalité de reporting pour les professionnels de la conformité. Source : « The Forrester Wave™: Infrastructure Automation Platforms, Q3 2019 », Forrester Research, Inc., 7 août 2019.
- ⁴ Source : « The COVID-19 Crisis Will Accelerate Enterprise Automation Plans », Forrester Research, Inc., 5 mai 2020.