

RAPPORT 2019

2019: Office 365 Enquête sur les migrations

Une enquête de TechValidate et Zscaler™



Contenu

Vue d'ensemble

À propos de l'enquête	3
Démographie des participants	4
Points forts de l'enquête	5
Pourquoi les entreprises adoptent Office 365	6

Informatique et réseaux

Coûts de déploiement	7
Exigences de la mise à niveau	8
Problèmes de réseau	9
Problèmes sur la bande passante	10

Expérience utilisateur

Rendement de la collaboration	11
En quête d'améliorations	12

Cinq recommandations	13
-----------------------------------	----

À propos de l'enquête

TechValidate, pour le compte de Zscaler, a mené une enquête sur 250 organisations américaines et européennes qui ont déployé Office 365

Microsoft a lancé Office 365 le 28 juin 2011 et, en avril 2019, la plate-forme comptait 180 millions d'utilisateurs et est bien parti pour devenir l'une des plates-formes SaaS professionnelles les plus populaires.¹ Depuis sa sortie, des dizaines de livres ont été publiés sur Office 365, d'innombrables sites web lui ont été consacrés, des études de cas, des guides de déploiement et une abondance d'articles et de documents. Comme l'a d'ailleurs confirmé cette étude, nous nous doutions que les organisations continuent à se battre pour trouver la meilleure façon de déployer Office 365 et, par conséquent, sont confrontées à des problèmes tels que l'encombrement du réseau, la complexité de l'administration et les coûts de mise à niveau.

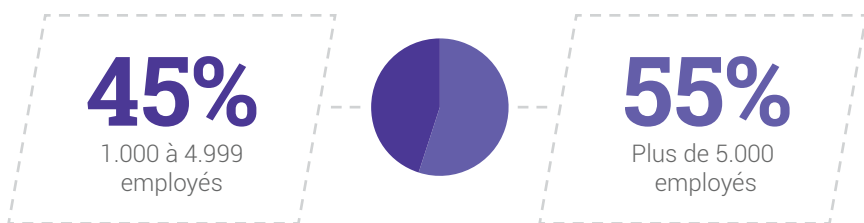
Si vous avez eu de telles difficultés, vous verrez que vous êtes loin d'être seul. Nous espérons que les résultats de cette étude vous soient utiles. Conjointement avec les données, nous présenterons quelques perspectives sur les raisons pour lesquelles la migration demeure un défi. Nous présenterons aussi les recommandations de déploiement de Microsoft et des solutions avérées pour relever le défi.

¹ Redmond, Tony, "Office 365 attire 180 millions d'utilisateurs actifs par mois", Office365ITpros.com, 25 avril 2019 (consulté le 3 juin 2019).

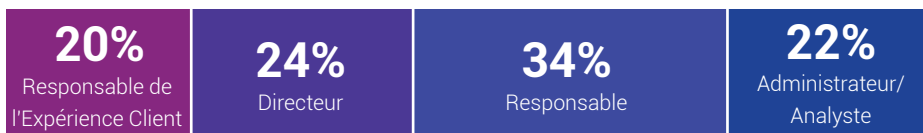
250 entreprises d'Amérique du Nord et d'Europe prises d'industries variées

Microsoft Office 365 a été déployé dans tous les secteurs d'activité, les institutions gouvernementales, tous les niveaux du système éducatif, les industries de la santé et au-delà. Nous avons conçu notre enquête de manière à toucher toutes les industries, dans plusieurs pays, et à inclure des spécialistes de l'informatique de niveaux différents, des cadres aux praticiens. Nous voulions simplement savoir, à partir de sources multiples et avec des perspectives différentes, comment a été leur expérience avec Office 365

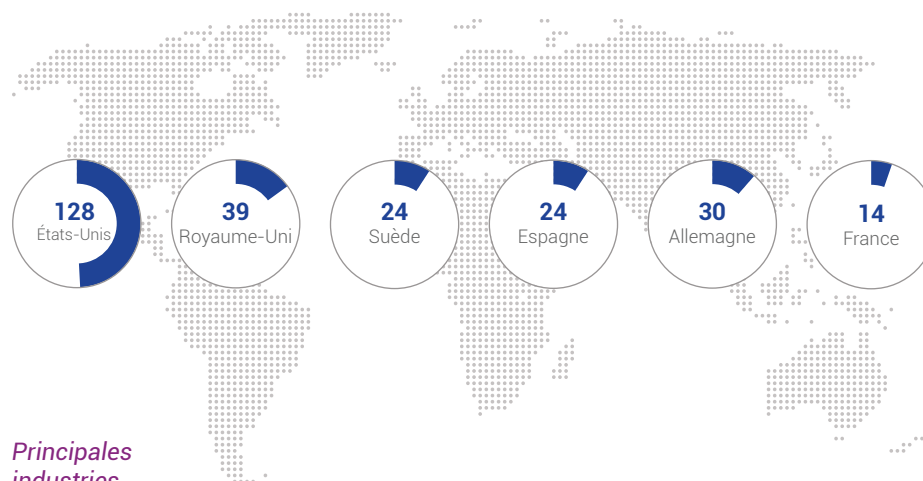
Taille de l'entreprise



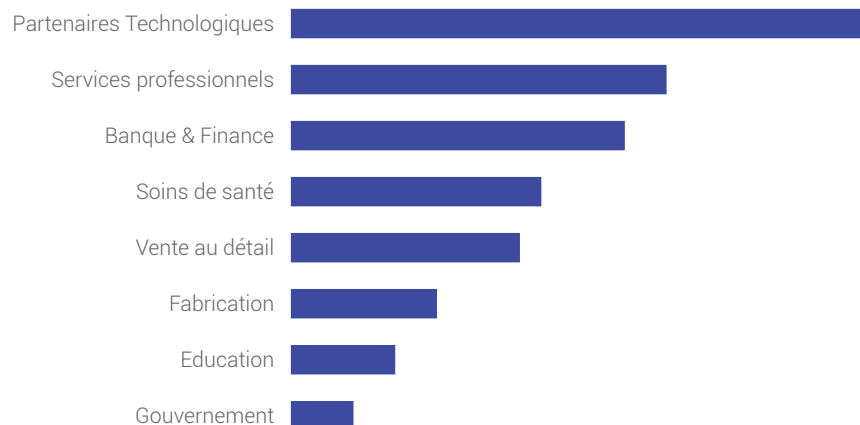
Principales désignations de postes des participants



Pays représentés



Principales industries



Les attentes majeures des organisations n'ont pas encore été concrétisées

Nous avons cherché à savoir pourquoi les entreprises migraient vers Office 365 et ce qu'elles avaient expérimenté jusqu'ici. Voici quelques éléments récoltés:

1 Les organisations veulent réduire la complexité...

Cela ne devrait surprendre personne; les responsables informatiques et les leaders d'entreprise veulent obtenir de meilleurs résultats en donnant accès aux outils dont les utilisateurs ont besoin, qu'importe l'endroit où ils travaillent. Les applications cloud tiennent cette promesse et réduisent de nombreuses difficultés liées à la gestion des applications.

...mais n'y parviennent pas toujours

Office 365 présente beaucoup d'avantages pour l'ensemble de l'organisation et automatise de nombreuses tâches administratives. Mais les organisations qui surchargent leur pile d'appliances de sécurité afin de répondre aux hausses de trafic et d'utilisation de la bande passante constatent après une augmentation de complexité dans l'administration et davantage de sollicitations d'assistance du service informatique.

2 Les organisations veulent réduire les coûts...

Beaucoup d'entreprises passent aux applications et services cloud, comme Office 365, en raison de la promesse de voir une réduction des frais généraux de serveur, des coûts d'administration et d'éviter les dépenses liées aux mises à niveau du matériel et des logiciels.

...mais le problème demeure

Il est désormais prouvé qu'Office 365 augmente la consommation de bande passante et crée de nombreuses connexions réseau gourmandes en ressources. En général, les organisations se préparent à Office 365 comme pour d'autres applications SaaS: elles augmentent la bande passante et mettent à niveau les firewall. Seulement, Office 365 diffère des autres applications SaaS, et la plupart des entreprises de notre enquête ont constaté que les coûts étaient plus élevés que prévu. Pour 40% d'entreprises examinées, les coûts de mise à niveau étaient d'au moins 50% plus élevés que les prévisions.

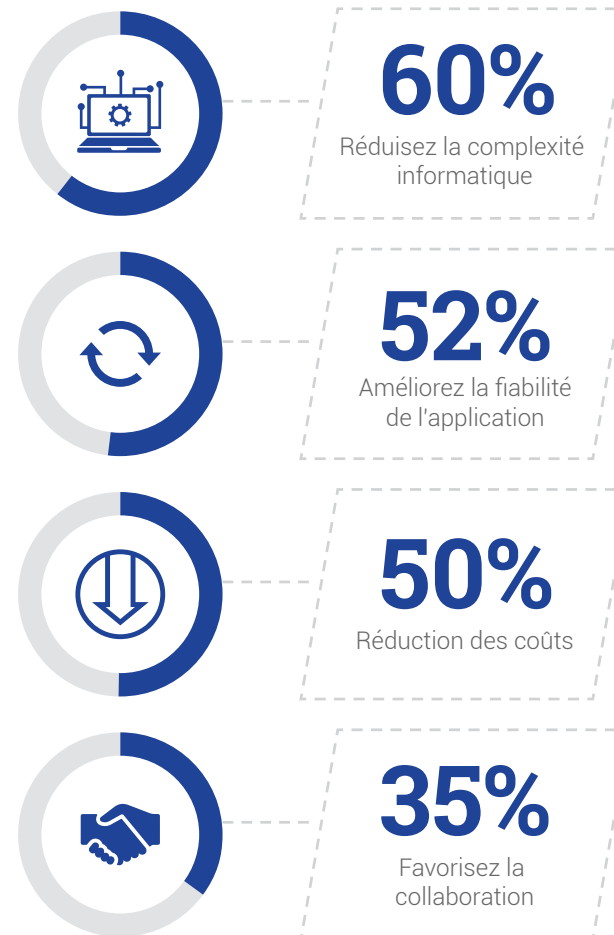
La plupart des organisations migrent vers Office 365 afin de réduire la complexité, améliorer la fiabilité des applications et réduire les coûts

Adopter Office 365 est souvent la première étape importante que les organisations franchissent pour leur transformation cloud. Étant une suite d'applications qui affecte presque tous les membres d'une organisation, il existe de nombreux arguments commerciaux convaincants en faveur d'une migration:

- Réduit les coûts de maintenance et de mise à jour des applications
- Réduit l'empreinte matérielle et la charge informatique
- Renvoie la responsabilité de la fiabilité et de la disponibilité des logiciels à Microsoft

Sans aucun doute, Office 365 est conçu pour rendre les utilisateurs plus productifs et coopératifs. Elle leur permet d'opter de nouvelles méthodes de travail pouvant accroître efficacité et rapidité. Rendant ainsi une organisation plus innovatrice et plus concurrentielle.

Indiquez toutes les raisons majeures pour lesquelles votre organisation a migré vers Office 365

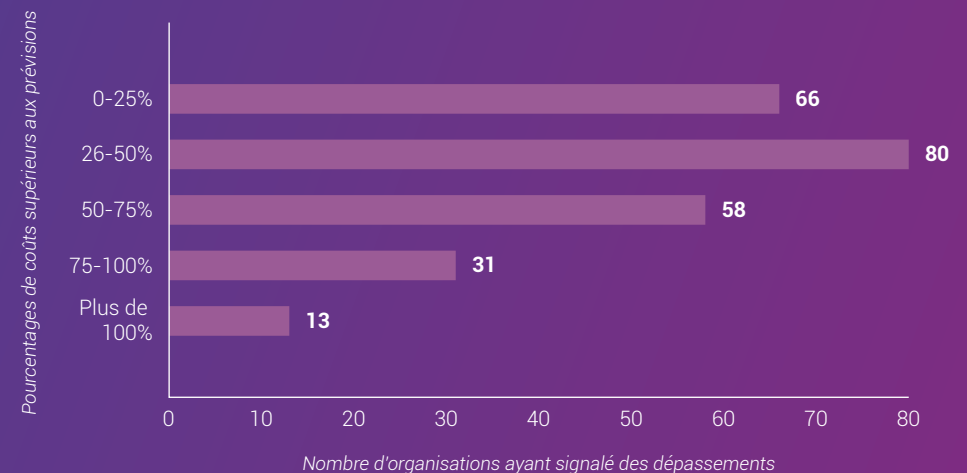


Les coûts de déploiement étaient plus élevés que prévu

Pratiquement trois quarts des entreprises interrogées ont déclaré que les coûts étaient d'au moins 25% plus élevés que ce qu'elles envisageaient, avec 40% qui ont fait état de dépassements encore plus importants.

Beaucoup d'organisations constatent que les coûts réels du déploiement d'Office 365 sont considérablement plus élevés que prévu, malgré une planification minutieuse. Les problèmes surviennent lorsque les organisations investissent dans la mise à niveau de l'infrastructure réseau et dans l'équipement des passerelles.

Le déploiement d'Office 365 vous a coûté combien de plus que prévu?



Nos résultats indiquaient que l'Europe a plus de dépassements de coûts que les États-Unis, probablement dû au fait que les organisations européennes se sont concentrées sur la mise à niveau des passerelles et des filiales.

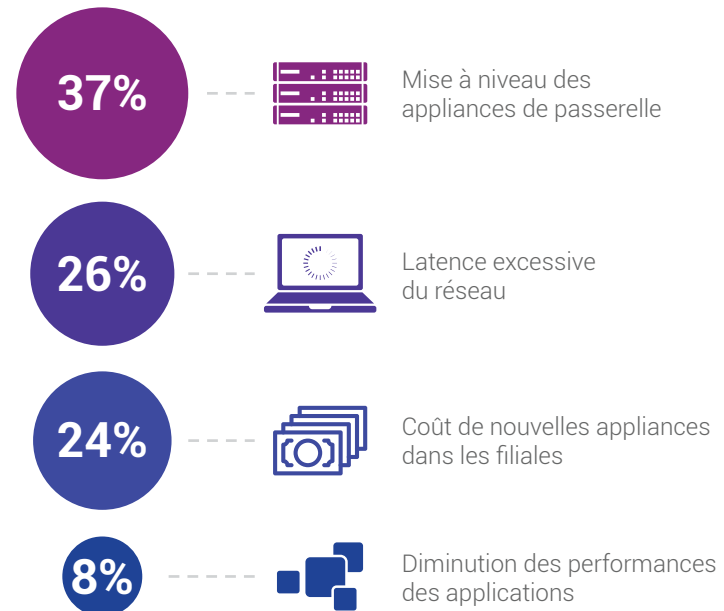
Le besoin de mises à niveau retarde le déploiement

Près de 40% des entreprises de l'enquête ont déclaré que la mise à niveau des appliances de passerelle était ce qui retardait le plus le déploiement d'Office 365.

Tout comme les investissements dans de nouvelles appliances font augmenter les coûts, ces investissements retardent le déploiement d'Office 365 dans de nombreuses organisations. Certains de ces retards sont dus au besoin inattendu de procéder à des améliorations supplémentaires dans les passerelles et dans les locaux des filiales. Cela est dû en partie au fait que chaque utilisateur d'Office 365 peut initier plus d'une douzaine de connexions persistantes. Même les équipements récemment mis à niveau sont rapidement dépassés à mesure que l'utilisation des applications et services d'Office 365 augmente.

Une preuve de concept a mis en évidence un autre défi: la latence. Ainsi, les équipes informatiques doivent prendre du recul et réévaluer leurs stratégies. La méthode traditionnelle utilisée pour connecter les utilisateurs aux applications est inappropriée pour le SaaS, surtout pour des utilisateurs distants et ceux dans les locaux des filiales. Le backhauling du trafic par des data centers centralisés altère l'expérience utilisateur. Aussi, la connexion Internet directe, bien qu'elle soit excellente pour les utilisateurs, soulève des problèmes de sécurité.

Quels facteurs ont retardé votre déploiement d'Office 365?



L'informatique connaît de fréquents problèmes réseaux liés à Office 365?

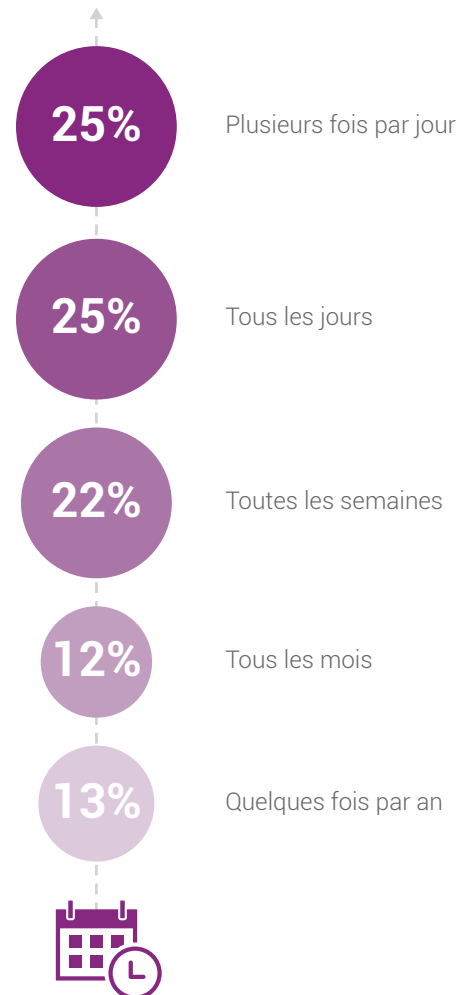
Plus de la moitié des participants connaissent des problèmes de performance avec le réseau Office 365 au moins quotidiennement si ce n'est plusieurs fois par jour.

La fréquence des problèmes de réseaux était une des conclusions les plus révélatrices de l'enquête. Si les équipes informatiques reçoivent des demandes d'assistance quotidiennes liés à Office 365, c'est une indication claire que le déploiement n'a pas été bien réalisé. Notre enquête a révélé que les services d'assistance informatique traitent un éventail de situations, telles que:

- Expérience utilisateur médiocre
- Interruptions des connexions
- Synchronisation lente avec OneDrive
- Lente expérience avec SharePoint

L'une des causes des problèmes de réseau est qu'Office 365 augmente considérablement l'utilisation du réseau. Ainsi, même lorsque les firewall ont été mis à niveau, ils ne sont pas à la hauteur de l'assaut contre le trafic d'Office 365.

À quelle fréquence votre équipe informatique est-elle confrontée à des problèmes de performance réseau liés à Office 365?



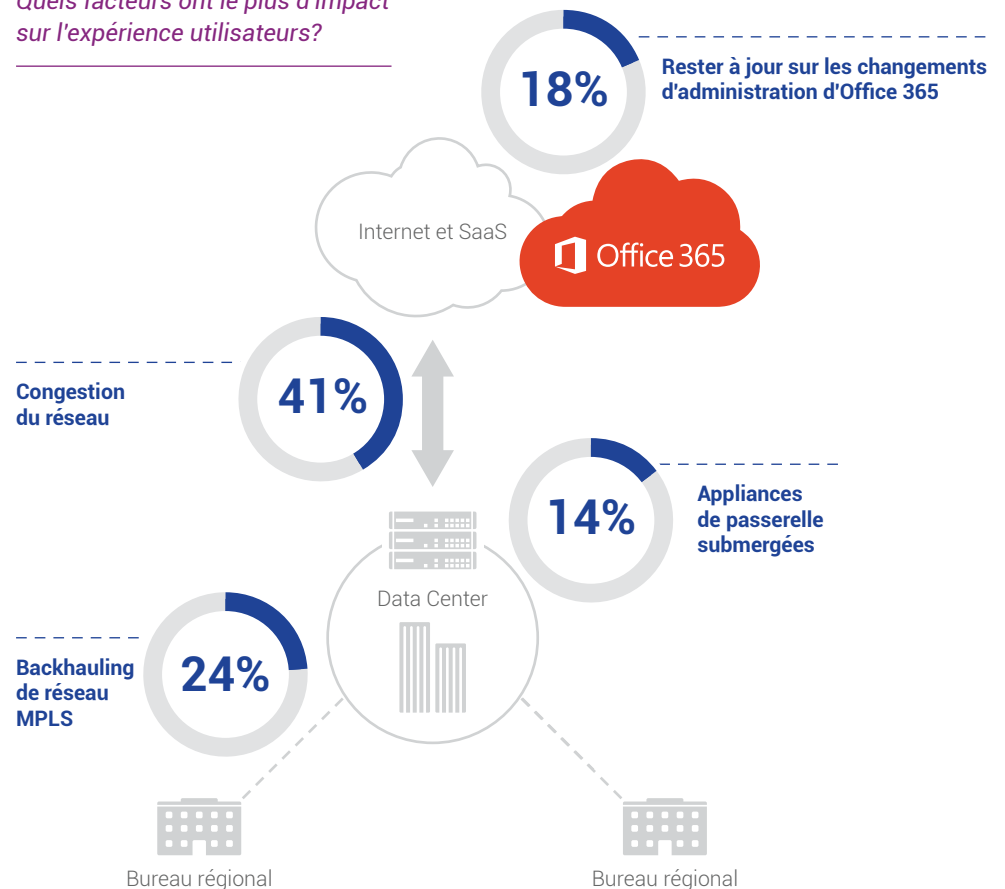
L'encombrement du réseau affecte l'expérience utilisateur

40% des entreprises interrogées disent que l'encombrement du réseau est un des éléments clés qui affectent leur expérience utilisateur avec Office 365.

Cet encombrement est un problème fréquemment cité par les organisations déployant Office 365, et ce pour diverses raisons. L'une d'entre elles est que, en raison du volume de trafic que génère Office 365, vous devez changer d'avis sur la manière dont vous acheminez et traitez ce trafic.

De nombreuses organisations font l'erreur de mélanger leur trafic des applications Office 365 avec le reste du trafic de leur réseau. Comme Microsoft recommande d'acheminer le trafic d'Office 365 vers le cloud de Microsoft le plus rapidement possible, il est important de donner la priorité à ce trafic par rapport à d'autres trafics moins cruciaux. L'envoi direct de ce trafic à Microsoft vous permet également de réduire au minimum l'encombrement de votre réseau interne.

Quels facteurs ont le plus d'impact sur l'expérience utilisateurs?



L'encombrement du réseau fut classé premier tant par les organisations américaines que européennes. Toutefois, les États-Unis ont classé les défis administratifs au second rang, tandis que l'Europe a identifié le backhauling MPLS comme leur deuxième plus grand défi.

L'insatisfaction envers les outils de collaboration d'Office 365 grandit

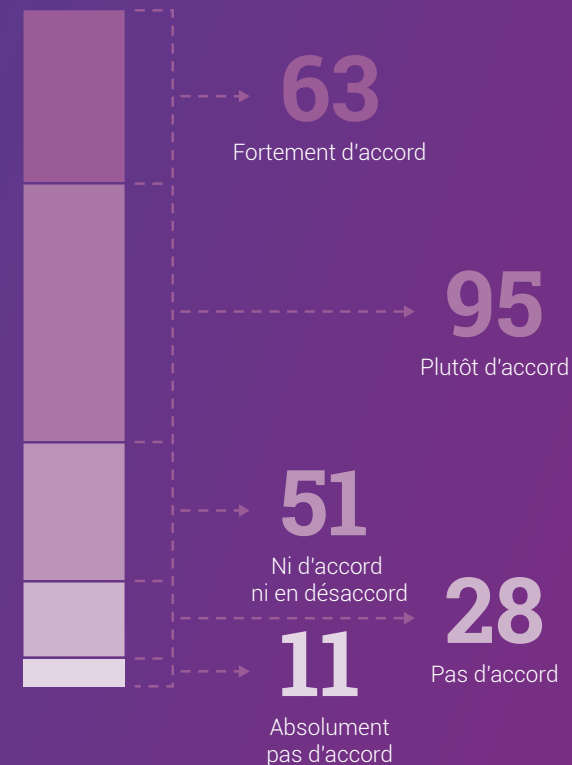
Soixante-trois pour cent des entreprises ont déclaré que la collaboration sur Office 365 souffre à cause des problèmes de performances réseau.

Pourtant la collaboration et la productivité sont les principaux avantages d'Office 365, raison pour laquelle il est primordial de se concentrer sur l'expérience utilisateur lors de la migration.

Pour de nombreux utilisateurs, surtout ceux des filiales, la qualité vidéo est médiocre, les connexions sont interrompues et le partage de fichiers est lent. Le problème de fond résulte du routage du trafic des utilisateurs de la filiale vers un data center régional qui est situé souvent à des milliers de kilomètres avant d'atteindre le cloud de Microsoft.

Office 365 a été conçu pour être situé le plus près possible de l'utilisateur, seulement les réseaux traditionnels n'offrent pas le même avantage.

Veillez indiquer votre degré d'accord avec la déclaration suivante: "L'insatisfaction concernant la collaboration avec Office 365 est en hausse en raison des problèmes de performance du réseau".



L'Europe a fait montre d'une plus grande insatisfaction à l'égard de la collaboration, plus de 30% des personnes interrogées étant tout à fait d'accord.

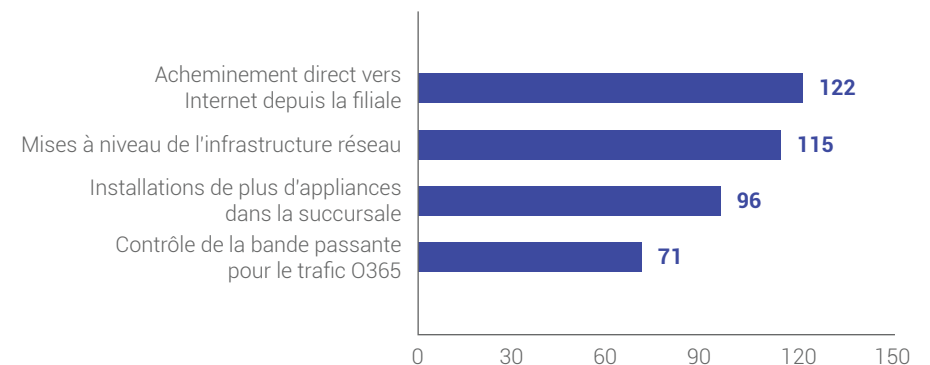
Les entreprises interrogées cherchent des moyens d'améliorer la performance

Certaines entreprises consolident leur réseaux en étoile, tandis que d'autres examinent de nouvelles approches.

Les entreprises se rendent compte qu'Office 365 exige des modifications dans le réseau et étudient les moyens d'améliorer la performance.

La solution la plus évoquée a été d'explorer l'utilisation de connexions Internet directes pour améliorer les problèmes de performance, approche d'ailleurs recommandée par Microsoft. Cependant dans plusieurs de ces cas, les organisations préfèrent sécuriser le trafic direct vers Internet en augmentant l'empreinte des appliances dans les filiales. Mais c'est coûteux et ça ajoute à la complexité car les équipes informatiques doivent gérer ces appliances puisque Microsoft envoie régulièrement des mises à jour d'URL et d'IP.

Comment les organisations essaient d'améliorer les performances



Cinq recommandations

1 Réexaminez votre stratégie MPLS et WAN

Acheminez-vous le trafic des filiales via MPLS? Ce genre de liaisons entraîne une perte de performance, notamment pour les applications sensibles à la latence comme Skype ou des fonctions gourmandes en bande passante comme le partage de fichiers. Combien de points de sortie d'Internet avez-vous? Microsoft propose des dizaines de "portes d'entrée" à travers le monde. Assurez-vous que vos utilisateurs internationaux puissent accéder à tous ces points.

2 Acheminez le trafic Office 365 directement vers Internet

Les entreprises qui optent pour un réseau direct à Internet peuvent réduire les coûts du WAN, se traduisant en millions de dollars d'économies annuelles pour les grandes entreprises distribuées. Des dépenses d'investissement importantes peuvent être éliminées en n'ayant pas à régulièrement mettre à niveau les appliances de la passerelle pour faire face à l'augmentation du trafic Internet. Les coûts opérationnels liés à la gestion de ces appliances sur site sont également réduits de manière drastique. Les coûts MPLS peuvent également être économisés grâce à la réduction de l'acheminement du trafic.

3 Simplifier les proxys et les firewall

Gérer les mises à jour et les politiques sur tous vos appliances dans toutes vos filiales peut être un défi, et manquer une mise à jour peut rendre Office 365 inaccessible.

Envisagez d'automatiser les paramètres du firewall et du proxy dans votre organisation. Une bonne passerelle de sécurité cloud peut automatiquement gérer cela grâce à des politiques en un clic qui connectent de manière sécurisée un utilisateur à une application souhaitée. De plus, il peut fournir une visibilité et des contrôles centralisés afin de gérer qui accède à quelles applications.

4 Envisager le SD-WAN

Le WAN défini par logiciel simplifie la connectivité à distance et relie efficacement vos filiales à Internet et au siège. Comme le SD-WAN vous permet d'envoyer du trafic Internet via des connexions à large bande peu coûteuses et de réserver vos liaisons MPLS pour le trafic lié au data center, il permet d'économiser un paquet de frais de réseau.

Cinq recommandations

5 Repenser la sécurité

Dès que vous aurez pris la décision d'acheminer votre trafic directement vers Internet, vous augmenterez considérablement l'empreinte de votre passerelle. D'ailleurs, chaque filiale deviendra une passerelle. Alors, allez-vous reproduire la passerelle de votre siège dans les locaux de toutes vos filiales? Ou allez-vous repenser la sécurité à l'ère du cloud et de la mobilité?

La plateforme de sécurité cloud de Zscaler vous permet de protéger tout votre trafic Internet grâce à des connexions rapides et sécurisées. Zscaler offre la pile de sécurité complète livrée sous forme de service cloud. De plus, les politiques suivent les utilisateurs pour une sécurité cohérente quel que soit l'endroit où ils se connectent: dans la filiale, à la maison ou sur la route.

Pour votre trafic Office 365, le déploiement en un clic de Zscaler configure automatiquement les exigences de connexion à Office 365. Conformément à Microsoft, Zscaler n'inspecte pas le trafic d'Office 365, mais tout autre trafic Internet afin d'assurer la sécurité de vos utilisateurs et de vos données.

Zscaler pour Office 365 vous permet de:

- Identifier et différencier le trafic d'Office 365, de définir des contrôles granulaires de la bande passante
- Faire sortir les connexions réseau locales pour le chemin le plus rapide vers Microsoft
- Permettre aux utilisateurs distants d'accéder directement à Microsoft sans besoin de VPN en épingles
- Maintenir automatiquement à jour toutes les règles, les IP et les URL
- Mettre en place un DNS rapide et local pour réduire le nombre de sauts de réseau
- Créer des points d'accès locaux sécurisés; ne faire transiter que le trafic à destination du data center



Le cloud mondial Zscaler est réparti dans plus de 100 data centers, et Zscaler fait équipe avec Microsoft dans les principaux data centers du monde. Où qu'ils se trouvent, les utilisateurs obtiennent toujours une connexion locale et rapide à Office 365.

Zscaler facilite la migration vers Office 365 en garantissant:

- Un déploiement en un clic qui simplifie la configuration et la gestion
- Une expérience utilisateur rapide avec des accès locaux à Internet sécurisés
- Des déploiements SD-WAN sécurisés et minimisant les coûts MPLS
- Des contrôles de la bande passante qui donnent la priorité à Office 365 par rapport aux activités de loisirs
- Le peering dans la plupart des grands échanges Office 365 avec un temps de transmission aller-retour de 1 à 2 ms
- Un DNS rapide et local avec réduction du nombre de sauts de réseau

Zscaler a aidé plus de 700 organisations à migrer efficacement vers Office 365. Nous pouvons aussi vous aider.



[zscaler.com/office-365](https://www.zscaler.com/office-365)

©2019 Zscaler, Inc. Tous droits réservés. Zscaler™ est soit 1) une marque déposée ou marque de service, soit 2) une marque commerciale ou une marque de service de Zscaler, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.