

# I D C   E X E C U T I V E   B R I E F

## La vague du changement dans l'informatique d'entreprise

---

Septembre 2011

Adapté du document d'IDC *EMEA Businesses Facing Client Virtualization in 2011 — Facts and Perspectives (Les entreprises de l'EMEA face à la virtualisation des clients en 2011 — Faits et perspectives)*, n° UI01T, de février 2011, rédigé par Giorgio Nebuloni et Varun Srikumar

Sponsorisé par RES Software

---

### Introduction

En Europe, dans les environnements clients d'entreprise, les grandes discussions tournent autour de la nouvelle génération de plateformes informatiques dominantes. Celle-ci devra à la fois prendre en compte les difficultés traditionnelles telles que l'augmentation des demandes de mobilité, des exigences des utilisateurs finaux, des processus de gestion, de la sécurité et le contrôle des ressources et des coûts, mais aussi les nouvelles méthodes permettant de relever ces défis, la migration des systèmes d'exploitation et l'opportunité grandissante liée à la virtualisation des clients comme moyen d'assurer la stabilité et la cohérence des couches SE et applicative.

À cet égard, les logiciels d'infrastructure système (SIS) qui contrôlent le fonctionnement et assurent la gestion des ressources d'infrastructure informatique sont devenus un élément clé du déploiement et des opérations de l'infrastructure cliente.

Ce rapport d'analyse d'IDC décrit les principales tendances et conséquences pour les environnements clients mobiles et de bureau, les nouvelles difficultés rencontrées par les services informatiques à cause des exigences des utilisateurs et enfin, les recommandations.

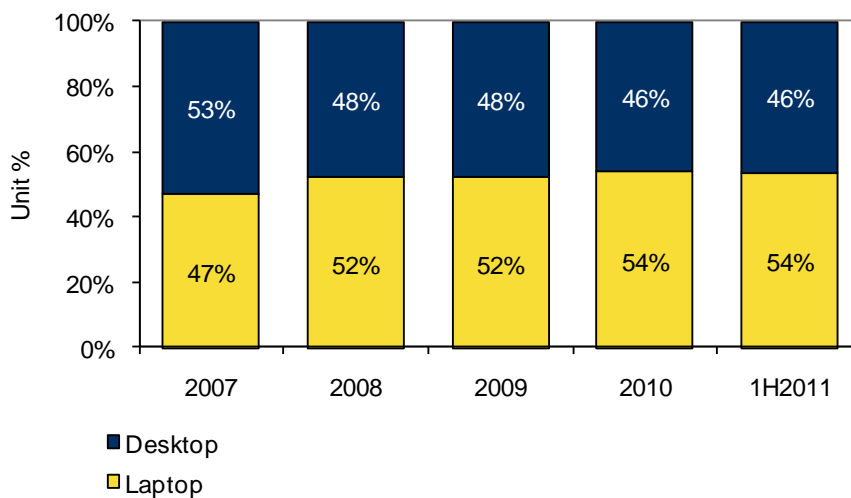
### L'informatique cliente en pleine mutation

Pendant plus de vingt ans, les ordinateurs portables et postes de travail (achetés par l'entreprise) ont été les principaux dispositifs informatiques, et souvent les seuls, à aider les employés à effectuer leurs tâches quotidiennes. Selon le dernier rapport IDC EMEA PC Tracker du 2e trimestre 2011 (août 2011), les entreprises, les organismes publics et les établissements d'enseignement de l'Europe occidentale ont acheté environ 28,5 millions d'ordinateurs (portables et fixes confondus) en 2010, ce qui représente une augmentation de 4,5 % par rapport à 2009, alors que l'une des pires crises économiques de ces dernières années touchait la demande de plein fouet. Malgré un nouveau ralentissement au cours du premier semestre 2011 (-3 % par rapport à l'année précédente), IDC prévoit que la demande en équipement informatique client en Europe occidentale reparte jusqu'en 2015 avec une croissance moyenne de 7,6 % en cinq ans.

En Europe, que ce soit dans les grandes entreprises, dans les PME et même dans les organismes publics, IDC a noté un net changement dans l'attitude des utilisateurs finaux face à l'informatique. En effet, les postes de travail traditionnels au format tour sont de moins en moins utilisés car les utilisateurs optent massivement pour des solutions mobiles. En Europe, en 2010, les livraisons d'unités de bureau ne représentaient que 46 % du total des livraisons de PC du commerce, alors qu'elles représentaient 53 % en 2007 (voir figure 1). Pour 2012, IDC prévoit que les livraisons d'unités de bureau baissent à 41 %.

**Figure 1**

Livraisons de PC portables et fixes du commerce, Europe occidentale, de 2007 au 1er semestre 2011



Source : IDC EMEA PC Tracker, 2e trimestre 2011 (août 2011)

Les livraisons de smartphones dépassent désormais celles des PC dans le monde et ont augmenté de 83 % en Europe en 2010, selon le rapport de suivi des ventes de téléphones portables en Europe d'IDC. IDC a constaté les mêmes tendances pour les clients légers en 2010, avec des livraisons passant de 985 166 unités l'année précédente à environ 1,1 million d'unités. Le nombre de travailleurs mobiles augmentant de 5 % chaque année et pratiquement la moitié de la main-d'œuvre européenne étant considérée comme mobile, nombreux sont les services informatiques qui acceptent le fait que les employés auront de plus en plus leur mot à dire sur les technologies qu'ils utilisent au travail, incluant, dans la plupart des cas, l'informatique orientée utilisateur étant donné qu'ils utilisent leurs dispositifs mobiles personnels (smartphones et tablettes, par exemple) comme outils de travail (*Enquête sur la mobilité des entreprises de l'EMEA*, novembre 2010).

### Difficultés rencontrées par les directeurs et services informatiques

À mesure que la demande de mobilité augmente, la pression monte pour les services informatiques en termes de sécurité, que les enquêtes d'IDC identifient généralement comme principale difficulté

liée à la gestion des dispositifs clients. Les autres principales préoccupations sont liées aux inefficacités des logiciels — le déploiement de systèmes d'exploitation/d'applications et la consolidation des applications arrivant en tête — et à l'aspect organisationnel. Les déploiements et reconfigurations chronophages, la perte de productivité des utilisateurs finaux, ainsi que les temps de disponibilité trop courts figurent parmi les principaux défis à relever par les services informatiques. Par comparaison, les coûts directs du matériel de bureau restent en retrait.

### **Les coûts pour le service informatique**

IDC estime que les entreprises dépensent en moyenne entre 205 € et 240 € par an pour gérer chaque PC installé, répartis de la façon suivante : environ 50 % de dépenses de personnel interne, 15 à 20 % de dépenses de personnel externe et environ 35 % en licences logicielles. Il s'agit bien entendu de moyennes et IDC connaît des entreprises qui dépensent 300 € ou plus par ordinateur.

Selon de récentes recherches menées par IDC, les entreprises du monde entier dépensent environ 10,4 milliards de dollars (7,9 milliards d'euros) en services externes pour le déploiement et l'assistance des clients PC en 2010, ce qui représente une légère augmentation par rapport à 2009.

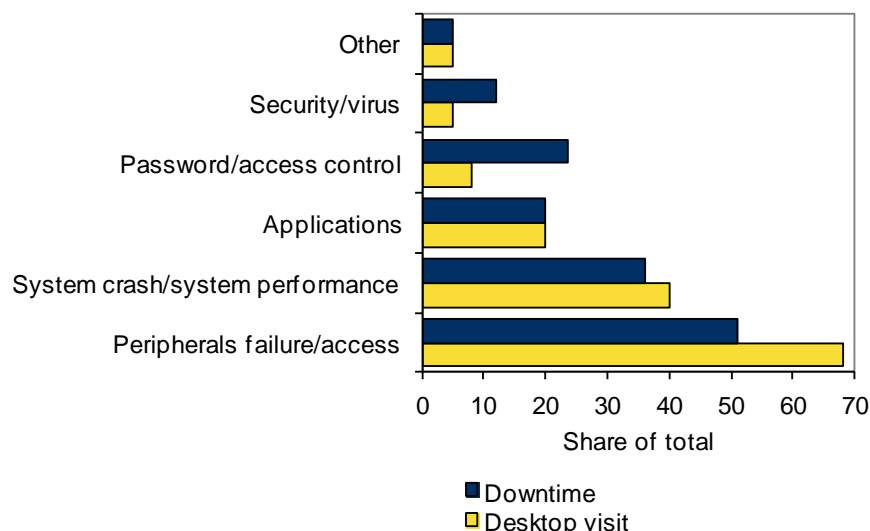
En général, le personnel informatique passe une grande partie de son temps à résoudre des problèmes nécessitant une intervention côté bureau, tâches qui s'avèrent extrêmement coûteuses et absolument incontournables en cas de plantage du système et de défaillance matérielle.

Fait intéressant, dans certains cas (voir figure 2), notamment ceux liés à la sécurité et à la gestion des accès, les problèmes qui peuvent être rapidement résolus engendrent une perte excessive de productivité des utilisateurs finaux.

**Figure 2**

Principales causes de temps d'arrêt des utilisateurs et d'interventions sur site

*Quelles pannes provoquent les temps d'arrêt les plus longs pour les utilisateurs et nécessitent des interventions côté bureau ?*



Source : Enquête sur la maintenance des postes de travail d'IDC, n = 150

### La montée en puissance de l'expérience utilisateur

Contrairement à 10 ou 20 ans en arrière, les administrateurs système d'aujourd'hui sont à la fois chargés d'effectuer leurs tâches de gestion tout en réduisant les coûts, mais aussi de plus en plus sollicités pour satisfaire les demandes des clients internes en termes de facilité d'utilisation et d'expérience informatique globale.

### Les tablettes gagnent du terrain en Europe

Les utilisateurs ont déjà mis les services informatiques au défi. Cela a commencé avec les PC dans les années 1980, puis avec Windows Server et la création de groupes de travail au milieu des années 1990 et avec l'utilisation d'Internet à la fin des années 1990. Désormais, les utilisateurs finaux redéfinissent les attentes envers les informaticiens avec la prolifération des dispositifs personnels mobiles et le nombre de travailleurs mobiles en augmentation constante.

Les smartphones posaient déjà des problèmes aux services informatiques avant même que les tablettes multimédia n'envahissent le marché et ont engendré de nouvelles menaces et de nouveaux défis. Les tablettes multimédia s'avèrent particulièrement problématiques car les premiers utilisateurs ont surtout été des cadres, c'est-à-dire un segment que les services informatiques ne peuvent absolument pas choisir d'ignorer ! IDC pense que cette prolifération de dispositifs mobiles personnels favorisera la virtualisation des clients et en tirera des avantages ; celle-ci étant actuellement la méthode la plus efficace pour satisfaire les exigences d'une collection de plus en plus diversifiée de dispositifs utilisateur.

Les enquêtes d'IDC indiquent qu'à la mi-2010, moins de 5 % des décideurs informatiques envisageaient de déployer des tablettes

multimédia pour leurs travailleurs mobiles dans les 3 années à venir, alors qu'en 2011, plus de 10 % d'entre eux prévoient de déployer des tablettes dans leur entreprise dans les 3 ans qui viennent, ce qui en fait le dispositif mobile le plus en vogue pour les travailleurs mobiles.

## **L'histoire des dispositifs « hors norme » dans l'entreprise**

Par conséquent, de plus en plus d'entreprises commencent à prendre en charge les dispositifs autres que le traditionnel poste de travail Windows. Fait remarquable, les entreprises ajoutent la prise en charge de ces dispositifs mobiles pour des raisons économiques, mais aussi pour bénéficier d'avantages moins tangibles. En effet, elles cherchent à améliorer l'expérience utilisateur à travers une vaste gamme de dispositifs, tels que les ordinateurs portables, les postes de travail, les dispositifs mobiles et les machines virtuelles, pour arriver à une personnalisation utilisateur cohérente. Ainsi, les employés sont plus productifs, plus satisfaits et donc plus motivés. Bien entendu, toutes les entreprises ne sont pas prêtes à adopter un modèle de prise en charge inhabituel, notamment pour des raisons de coût et de complexité technologique. Toutefois, les services informatiques chevronnés d'aujourd'hui sont conscients de la tendance qui se dessine et savent qu'en informatique, il faut choisir : mener, suivre ou se faire écraser.

En Europe, IDC fait état de services informatiques plus sceptiques qu'aux États-Unis à l'égard des initiatives BYOC. (Le concept BYOC [bring your own computer] ou BYOPC [bring your own PC] se caractérise par le fait que l'employé achète et utilise son propre dispositif pour travailler et que celui-ci est pris en charge dans l'environnement d'entreprise). Ce manque d'enthousiasme est en partie dû à une conception différente de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, mais aussi au fait que certains pays européens ont des lois plus rigoureuses en matière de protection des données et de vie privée.

Toutefois, alors que les clients internes (y compris les cadres dirigeants et les hauts responsables) demandent une meilleure expérience, il faut s'attendre à ce que les dispositifs Apple, Android ou autres soient déployés et pris en charge en Europe aussi. Globalement, l'absence de plateforme de gestion centralisée pourrait annihiler la facilité d'utilisation des dispositifs « hors norme » dans l'entreprise. Des solutions telles que la virtualisation/gestion des profils ou des clients, ou encore la virtualisation des dispositifs mobiles pourraient s'avérer particulièrement utiles pour créer cette plateforme de gestion.

Des initiatives BYOC peuvent être utilisées pour accroître la rentabilité, la flexibilité et la valeur stratégique du travail mobile pour les entreprises. Parallèlement, les entreprises doivent adopter une approche équilibrée et avoir conscience des risques et des limitations de la prise en charge d'un éventail croissant de dispositifs mobiles et de systèmes d'exploitation.

## **L'impact de la virtualisation des clients**

L'idée d'adopter la virtualisation des postes de travail est venue, à l'origine, des entreprises qui avaient mis en œuvre la virtualisation des serveurs avec succès. L'avantageux retour sur investissement et la réduction immédiate des dépenses d'investissement sur le

matériel offerts par la virtualisation des serveurs ont conduit à penser (souvent à tort) que des économies similaires pourraient être réalisées grâce à la virtualisation des postes de travail. Par ailleurs, l'hypothèse que la virtualisation des postes de travail contribuerait à simplifier certains casse-têtes comme la gestion, la sécurité, les sauvegardes et à réduire les problèmes système provoqués par l'utilisateur, s'est confirmée.

Selon les recherches d'IDC, à la fin de l'année 2010, environ 43 % des entreprises de l'EMEA qui utilisaient la virtualisation de serveurs utilisaient également les technologies de virtualisation de clients sous une forme ou une autre, et 24 % confirmaient l'envisager pour de futurs déploiements. Seuls 14 % des entreprises interrogées déclaraient ne pas être intéressées par la virtualisation de clients.

Les obstacles à la gestion efficace des postes de travail, associés à la réduction des budgets informatiques au cours de la précédente récession, ont amené les services informatiques les plus innovants à se tourner vers la virtualisation pour faire baisser les coûts informatiques des utilisateurs finaux. Les entreprises ont alors rapidement constaté que l'utilisation de la virtualisation pour la prise en charge des charges de travail de bureau offrait de réels avantages. Parmi eux, l'amélioration de l'efficacité de la gestion informatique, l'augmentation de la rentabilité et l'apparition de nouvelles capacités. IDC classe ces avantages dans les 3 catégories suivantes :

- **Avantages quantifiables.** Les machines virtuelles reposent moins sur la puissance des dispositifs finaux eux-mêmes, ce qui permet aux services informatiques de réduire considérablement les coûts du matériel au point d'extrémité, soit en prolongeant la durée de vie des PC existants qui peuvent être reconfigurés pour servir de points d'extrémité de machines virtuelles, soit en remplaçant les PC par des clients légers. En outre, la virtualisation des postes de travail dope la productivité des utilisateurs en améliorant la fiabilité du point d'extrémité et en réduisant les besoins d'assistance.
- **Avantages fonctionnels.** La capacité à déplacer les données de l'extrémité de l'environnement informatique vers le centre de données réduit par nature les risques de sécurité. La sauvegarde des données est améliorée car les données des utilisateurs résident dans le centre de données, ce qui facilite la mise en conformité totale.
- **Avantages organisationnels.** La virtualisation des postes de travail peut apaiser les tensions qui existent généralement entre le service informatique et le reste de l'entreprise. En effet, les environnements de postes de travail virtuels étant plus faciles à gérer et à sécuriser que les postes de travail traditionnels, le service informatique peut laisser davantage de libertés aux utilisateurs finaux qui, en retour, font preuve de bonne volonté. Les postes de travail virtuels peuvent également améliorer l'expérience utilisateur, notamment par rapport à un PC physique vieillissant. Plus généralement, les économies sur les coûts viennent de l'amélioration de la gestion des postes de travail : réduction des pannes, prévention des pertes et suppression de la duplication. Dans certains cas, les coûts des postes de travail pourraient tout aussi bien être réduits en mettant en œuvre de meilleurs services de gestion des postes de travail au lieu

d'abandonner les PC au profit de clients légers. Cela dit, l'amélioration de la gestion des postes de travail a longtemps supposé un environnement de travail très statique en termes d'applications et de dispositifs et limité les emplacements à partir desquels ces derniers pouvaient être utilisés.

### **La virtualisation et la prolifération des dispositifs nécessitent une expérience de poste de travail dynamique unifiée**

Les entreprises sont extrêmement focalisées sur les utilisateurs finaux pour ce qui est de la personnalisation des applications, des outils et de la mobilité, car elles souhaitent leur offrir une expérience utilisateur efficace en matière de virtualisation des clients. Par conséquent, le centre de toutes les attentions et la clé du succès de ce type de technologie de virtualisation est l'utilisateur final. Pour les utilisateurs finaux, les performances sont un élément fondamental de la virtualisation des postes de travail ; elles permettent d'accéder facilement à la machine virtuelle et d'exécuter les applications et les outils parfaitement sur le PC hôte. La mobilité est également vitale, car elle permet aux utilisateurs finaux de travailler au bureau et à domicile.

Mais un élément est plus important encore : la possibilité de travailler continuellement dans un environnement informatique familier avec la prise en compte, à la fois, des paramètres personnalisés et des stratégies d'entreprise. Les utilisateurs finaux doivent avoir la possibilité de retrouver un poste de travail virtuel personnalisé en dehors du réseau d'entreprise et d'accéder à la machine virtuelle sur différents dispositifs et systèmes d'exploitation. La personnalisation est capitale pour l'utilisateur, tout comme il est vital pour l'entreprise d'appliquer ses stratégies sur le poste de travail de l'utilisateur.

### **Les entreprises reconnaissent l'importance de l'expérience informatique vécue par l'utilisateur**

À l'ère des environnements virtuels hautement personnalisés, dotés de technologies diverses, il est crucial pour les entreprises de gérer les PC des utilisateurs qui incluent à la fois la gestion et la personnalisation des profils. Pour que les utilisateurs finaux bénéficient d'un accès transparent aux environnements virtualisés, les environnements utilisateur doivent être virtualisés. Par la gestion de l'environnement utilisateur final, les données utilisateur peuvent être découplées du poste de travail, ce qui permet au système d'exploitation et aux applications d'être standardisés. Ainsi, l'entreprise peut surveiller et mettre à jour les applications et le système d'exploitation standardisés sans affecter les données personnalisées des utilisateurs, ni altérer leur espace de travail ou environnement informatique familier.

La gestion des utilisateurs individuels par la gestion de leur espace de travail est un autre outil avantageux pour le service informatique qui peut, en outre, accroître l'agilité et la flexibilité de l'entreprise, réduire les coûts de gestion informatique et accroître les niveaux de service. Ce processus de virtualisation de l'environnement utilisateur peut aider les entreprises à réduire leurs coûts via l'exploitation de postes de travail dynamiques dans lesquels une image parent est utilisée pour assembler plusieurs postes de travail personnalisés en appliquant des technologies de mise en couches, permises par la virtualisation utilisateur. Certaines solutions de virtualisation de

clients intègrent déjà quelques capacités de gestion des utilisateurs, mais pour certains segments d'utilisateurs, tels que les travailleurs du savoir, des solutions de virtualisation et de gestion de l'espace de travail utilisateur plus avancées sont requises.

IDC note un intérêt croissant pour les solutions de gestion des utilisateurs finaux de la part des clients européens. Dans une enquête menée en Allemagne en début d'année 2011 auprès de 230 entreprises de plus de 100 employés, environ 22 % des personnes interrogées indiquaient avoir des projets en cours pour mettre en œuvre des outils de virtualisation pour gérer l'utilisateur d'ici 2013, tandis que 20 % des participants étudiaient cette solution.

## **Observations**

Dans cette section, IDC fournit des conseils fondamentaux aux administrateurs informatiques cherchant à améliorer l'expérience informatique de leurs clients internes.

### ***Segmentation des utilisateurs***

Étant donné que les technologies de virtualisation de clients se concentrent sur différents besoins utilisateur, les responsables informatiques doivent identifier une stratégie de virtualisation de postes de travail capable de satisfaire les exigences des utilisateurs finaux. En général, les utilisateurs finaux peuvent être classés selon la nature de leur fonction et leur métier. Par ailleurs, il est crucial d'identifier les différents types d'utilisateurs finaux d'un environnement d'entreprise, tels que :

- **Les travailleurs du savoir.** Cette catégorie inclut les travailleurs de l'information qui produisent tout autant qu'ils consomment les données, et requièrent différents niveaux de mobilité (spécialistes marketing, designers, ingénieurs).
- **Les travailleurs mobiles.** Cette catégorie est en déplacement la plupart du temps, consomme énormément de contenu, mais n'en produit pas beaucoup (consultants, commerciaux).
- **Les travailleurs exécutant des tâches précises.** Cette catégorie requiert quelques applications seulement et une mobilité faible ou nulle (équipes des points de vente et entrepôts, employés des centres d'appels).
- **Les sous-traitants indépendants et travailleurs extraterritoriaux.** Cette catégorie inclut des personnes qui ne sont pas des employés de l'entreprise, mais qui ont le droit d'accéder aux mêmes informations.

### ***Analyse de la charge de travail***

Pour que les responsables informatiques puissent identifier les attributs des utilisateurs finaux dans le but de définir une approche claire et efficace de la gestion des PC, les exigences techniques doivent également être prises en compte. Les attributs suivants sont importants :

- **Jeu d'applications.** Les utilisateurs finaux exécutent leurs tâches quotidiennes grâce à des applications ; celles-ci sont donc vitales dans le processus de segmentation. Les services informatiques doivent privilégier les applications utilisées par le plus grand nombre, mais cela est souvent difficile à faire car leur mise en place varie d'un service à l'autre de l'entreprise. Les



utilisateurs finaux sont souvent libres d'installer leurs propres applications sur leur PC. La tâche consistant à privilégier certaines applications revient alors aux responsables de chaque service. Les entreprises effectuant des migrations à grande échelle vers Windows 7 doivent également prendre en compte la compatibilité des applications privilégiées.

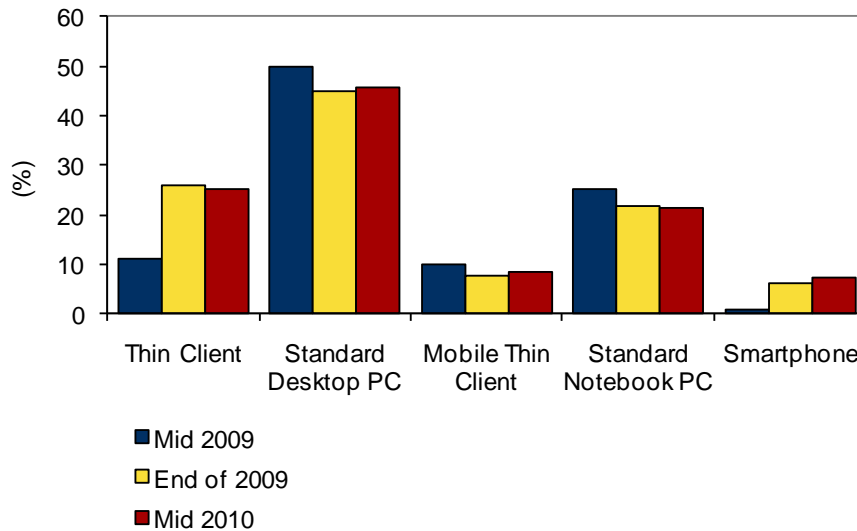
- **Emplacement des utilisateurs.** La mobilité des utilisateurs finaux est l'un des principaux facilitateurs du déploiement de la virtualisation des postes de travail. Les connexions réseau, la nécessité d'un accès distant et les techniques d'optimisation WAN diffèrent selon les utilisateurs. Par conséquent, pour réduire la complexité informatique, les responsables informatiques doivent traiter les groupes d'utilisateurs en fonction de leur emplacement.
- **Exigences mobiles.** Les utilisateurs finaux ont des exigences différentes en matière de mobilité. Pourtant, les applications et les outils utilisés sont les mêmes. Par conséquent, les responsables informatiques doivent prendre en compte les diverses exigences réseau pour l'accès virtuel à partir des hôtels et des aéroports.
- **Exigences des points d'extrémité.** Les entreprises déploient une vaste gamme de clients légers et clients lourds pour les utilisateurs finaux. Étant donné que les tablettes, les smartphones, les ordinateurs portables, les postes de travail et autres dispositifs sont de plus en plus utilisés par les utilisateurs finaux dans leur travail au quotidien, les responsables informatiques doivent classer et définir les architectures permettant de satisfaire les besoins de chaque dispositif.

Les recherches d'IDC ont montré qu'en 2010, différents types de dispositifs de point d'extrémité étaient utilisés pour accéder au contenu virtualisé. Comme l'illustre la figure 3, les clients « lourds » standard représentent toujours le principal point d'accès aux clients ou applications virtualisés, puisqu'ils sont utilisés par 70 % (postes de travail et portables confondus) de la base utilisateur de l'EMEA. Parallèlement, l'intérêt pour d'autres dispositifs de point d'extrémité a augmenté, notamment pour les clients légers (environ 25 % des utilisateurs) dans les systèmes de virtualisation des clients centralisés et pour les smartphones et clients légers mobiles, dans le cas des travailleurs en déplacement.

**Figure 3**

Dispositifs de point d'extrémité utilisés dans les déploiements de virtualisation des clients, EMEA, 2010

Quel pourcentage des utilisateurs accèdent à leur poste de travail/leurs applications virtualisés à partir des dispositifs suivants ?



Source : Étude sur la virtualisation dans l'EMEA en 2010, IDC, 3e trimestre 2010 ; n = 875, 861, 996

Il est important de souligner qu'un service informatique devra prendre en charge, à lieu seul, un large éventail de dispositifs de point d'extrémité, avec différentes plateformes sous-jacentes et les coûts qui en dépendent. Cela exigera une analyse approfondie de la matrice de compatibilité pour différentes technologies de virtualisation et différents segments d'utilisateurs finaux.

### Conclusion

Ce rapport vous a présenté les principales tendances qui sont en train de redéfinir la gestion des environnements informatiques clients dans les entreprises privées et publiques. L'informatique cliente est complexe, les coûts de gestion et d'exploitation connexes sont élevés, et les entreprises sont confrontées à de nouveaux éléments, potentiellement perturbateurs, tels que la prolifération des dispositifs informatiques non-Windows, l'augmentation de la virtualisation des clients, ainsi que la montée en puissance de l'informatique orientée utilisateur. Ainsi, pour atteindre leur objectif d'amélioration de l'environnement informatique des utilisateurs finaux, en perpétuelle évolution, les entreprises doivent apprendre à s'adapter.

Généralement, pour changer les processus métier et investir dans de nouvelles technologies, les entreprises ont besoin de pouvoir justifier les coûts avec précision. IDC pense que, dans le cas de l'informatique cliente, les possibilités de réduire les coûts de gestion et d'exploitation en éliminant et en automatisant les tâches répétitives sont nombreuses. Toutefois, les entreprises doivent identifier ces coûts et les faire connaître à travers toute l'organisation. Les coûts stratégiques associés à la sécurité, aux pannes et à la gestion des correctifs doivent être soigneusement étudiés. IDC estime qu'étant donné la nature de plus en plus envahissante des technologies clientes, les décisions portant sur les

besoins informatiques des utilisateurs finaux seront de plus en plus prises à l'échelle de l'entreprise et pas seulement au niveau du service informatique. Les responsables expérimentés sont à la recherche de technologies qui leur permettent de vivre une expérience informatique plus productive tout en réduisant la surcharge administrative.

Pour atteindre ces objectifs, les directeurs informatiques doivent prendre en compte les coûts de gestion et d'exploitation d'une gamme complète de technologies clientes, allant du matériel aux applications, en passant par les systèmes d'exploitation. Les directeurs informatiques ne peuvent plus traiter les composants séparément. Ils doivent observer les technologies et les processus à travers leur infrastructure cliente. Par ailleurs, la prolifération des configurations de postes de travail hybrides dans les entreprises — combinant clients légers, postes de travail virtuels, postes de travail traditionnels et dispositifs informatiques mobiles — libère les informations et les espaces de travail des utilisateurs (tels que les profils administratifs, la sécurité et les paramètres des postes de travail des utilisateurs) du composant matériel sous-jacent et rend les applications deux fois plus difficiles à gérer pour les administrateurs informatiques.

Les entreprises doivent réévaluer leur stratégie d'informatique cliente en lançant une analyse approfondie de leur base d'utilisateurs, de leurs besoins et exigences, et en adoptant une approche et une stratégie reposant sur la livraison de postes de travail. IDC pense que les pratiques d'excellence en matière de gestion des dispositifs doivent de plus en plus intégrer les notions d'informatique multiforme, de gestion du poste de travail (virtualisé ou local) et d'amélioration de l'expérience utilisateur. Pour ce faire, des investissements raisonnés dans de nouvelles offres logicielles sont nécessaires, dans les domaines de la gestion des espaces de travail et de la virtualisation des clients, à condition que les objectifs et la segmentation des utilisateurs soient clairement définis et que des preuves solides viennent appuyer le tout.

#### AVIS DE DROITS D'AUTEUR

L'opinion des analystes, les analyses et les résultats des recherches présentés dans ce rapport d'IDC sont directement tirés des études plus détaillées publiées dans les Continuous Intelligence Services d'IDC. Toute information d'IDC que vous souhaiteriez utiliser dans une publicité, un article de presse ou de la documentation promotionnelle devrait faire l'objet, au préalable, de l'accord écrit d'IDC. Pour demander l'autorisation de citer ou d'utiliser IDC comme source d'information ou pour plus d'informations sur les rapports d'analyse d'IDC, contactez les services de commercialisation d'IDC à l'adresse [gms@idc.com](mailto:gms@idc.com) ou leur ligne d'informations au 508-988-7610. Pour en savoir plus sur les services de conseil et d'abonnement d'IDC, visitez [www.idc.com](http://www.idc.com). Pour en savoir plus sur les services de commercialisation d'IDC, visitez [www.idc.com/gms](http://www.idc.com/gms).

Copyright 2011 IDC. Reproduction interdite, sauf autorisation.