

# FOURNISSEURS DE CLOUD ET DE HOSTING EUROPÉENS – ENQUÊTE 2014

Résultats de l'enquête par Jelle Frank van der Zwet

## INTRODUCTION

Notre travail de fournisseur paneuropéen de data centers nous conduit naturellement à collaborer avec de nombreux fournisseurs de cloud et de hosting dans toute l'Europe, ainsi qu'avec des prestataires internationaux actifs sur le marché européen. Au fil des ans, nous avons vu le secteur évoluer de multiples façons mais peu d'évolutions ont eu un impact aussi significatif que celles observées ces dernières années, à savoir, le déploiement croissant des technologies cloud et l'entrée sur le marché européen de fournisseurs mondiaux de cloud.

L'année passée, nous avons réalisé une enquête sur le secteur pour comprendre l'impact des services cloud sur le marché du hosting européen. Nous souhaitions vous donner un aperçu des mouvements qui animent le secteur dans son ensemble et de la manière dont celui-ci gère le changement, afin de vous apporter une base de réflexion pour vos propres expériences et stratégies. Nous avons à nouveau procédé à une enquête cette année afin d'observer de quelle manière, si c'est le cas, les choses ont changé et nous vous présentons les principaux résultats ci-après.

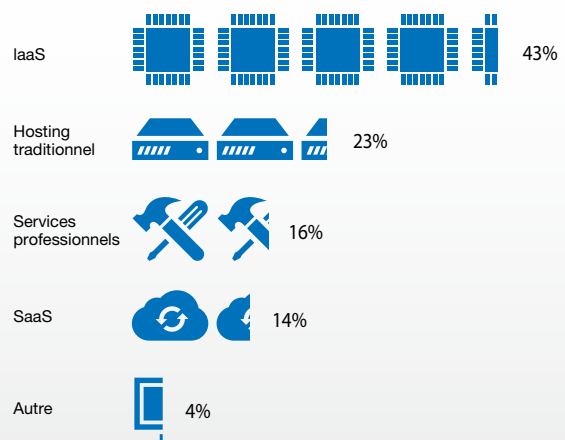
Nous avons interrogé plus de 400 décideurs métier et IT à travers toute l'Europe, travaillant dans le secteur des services professionnels (30 %), du hosting traditionnel (22 %), du IaaS (28 %), du SaaS (12 %) et d'autres entreprises TIC (9 %). Nous avons recueilli leurs réponses entre février et juillet 2014 via le web, par téléphone, lors de conférences du secteur et via des réunions en face-à-face.

## 1 ÉVOLUTION MAJEURE DANS LA DEMANDE DES CLIENTS

L'enquête menée cette année révèle une évolution majeure dans la demande des clients. L'année dernière, en dépit d'une croissance évidente des services cloud, la plupart des répondants indiquait une demande pour le hosting traditionnel (y compris le hosting web, dédié et géré) supérieure à celle pour les services cloud (IaaS et SaaS). Mais ils prévoyaient également une augmentation de la demande pour les services cloud au cours des prochaines années. Cette année, nous constatons cette hausse de la demande pour les services cloud, avec 43 % des répondants qui indiquent désormais observer une plus forte demande pour l'IaaS. Seuls 23 % des répondants observent toujours une plus forte demande pour les services de hosting traditionnel, contre 56 % l'année dernière.

### DEMANDE ACTUELLE DES CLIENTS

La demande des clients pour l'IaaS dépasse de manière significative la demande pour le hosting traditionnel



N = 406

Ces chiffres reflètent un marché en mutation. L'adoption du cloud par les entreprises progresse et ces dernières s'engagent avec des fournisseurs de services locaux pour migrer vers le cloud. En conséquence, la demande pour les services de hosting traditionnel enregistre un déclin.

## 2 IMPACT CROISSANT DU CLOUD SUR LES REVENUS EN PRÉVISION

La plupart des fournisseurs de services européens se trouvant dans une phase de transition entre le hosting traditionnel et les services cloud, un impact significatif des services cloud sur les revenus actuels et prévus était attendu. Étonnamment, les revenus du cloud représentent à l'heure actuelle une part relativement faible des revenus des répondants, mais ces derniers s'attendent à une hausse importante dans les trois prochaines années :

- 12 % des répondants indiquent que l'laaS représente 60 % ou plus des revenus de l'année précédente, mais ce pourcentage double, atteignant 24 %, quand il leur est demandé d'estimer la part des revenus prévus en 2016.
- 77 % affirment qu'actuellement la part de revenus laaS n'excède pas 40 % des revenus totaux, mais ce pourcentage chute à 54 % quand il est demandé d'estimer la part des revenus prévus en 2016.

## 3 LES FOURNISSEURS DE SERVICES PRÉFÈRENT TOUJOURS DÉTENIR ET GÉRER LEUR INFRASTRUCTURE IT

La majorité des répondants (76 %) demeure propriétaire et gestionnaire de sa propre infrastructure informatique (c'est-à-dire du matériel, tel que les serveurs, routeurs et commutateurs), située soit dans son propre data center, soit dans un data center tiers. Cela implique que près d'un quart de nos répondants (24 %) utilise seulement l'infrastructure cloud, où le matériel est détenu et géré par un fournisseur de cloud, comme leur seule plate-forme de hosting.

Sur les 76 % exploitant leur propre infrastructure, près des deux tiers (soit 50 % de nos répondants au total) utilisent leur propre infrastructure à la fois pour des sites principaux et secondaires. Le reste, 26 % de nos répondants, a recours à une infrastructure hybride, associant une infrastructure propriétaire à des services d'infrastructure cloud. Presque tous utilisent les services cloud comme alternative pour des sites secondaires, mais pas pour leur site principal (voir ci-après).

Il est intéressant de noter que 50 % des répondants utilisent une infrastructure cloud partiellement ou exclusivement, et ce malgré la médiatisation de la question de la résidence des données en raison des préoccupations des clients vis-à-vis de la protection des données.

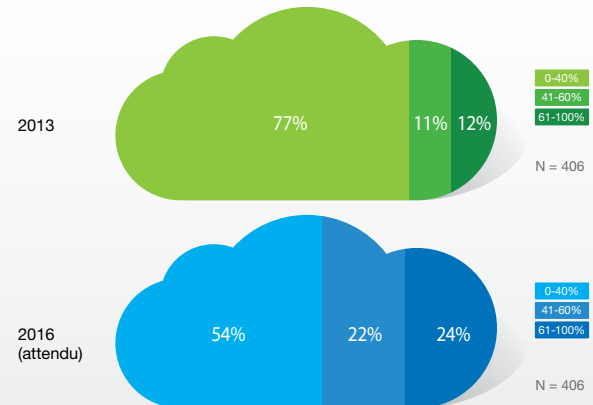
## 4 DATA CENTER DE CHOIX

Plus d'un tiers des fournisseurs de services (35 %) ont construit leur propre data center, qu'ils utilisent comme leur site principal. 38 % des fournisseurs de services ont recours à un data center tiers. Les 27 % restants utilisent une infrastructure cloud comme plate-forme principale. Vraisemblablement, ces répondants préfèrent adopter une stratégie « infrastructure minimale » et faire usage de l'infrastructure d'autres fournisseurs de services cloud.

### PART DU REVENU PROVENANT DU CLOUD ENTRE 2013 ET 2016

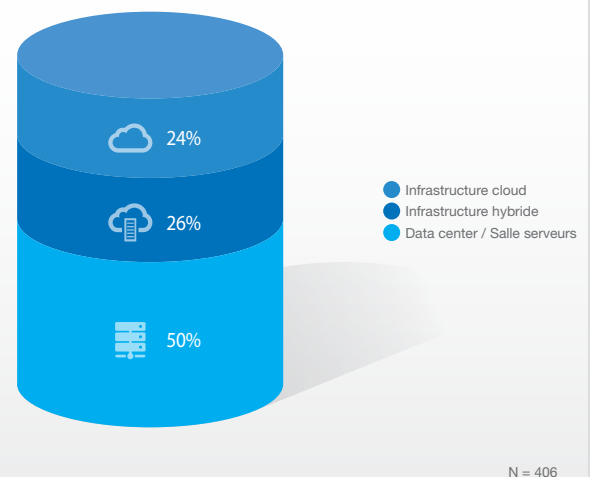
Les fournisseurs de services s'attendent à voir un pourcentage plus élevé de leur revenu provenir du cloud d'ici 2016

Les services cloud en % du revenu total



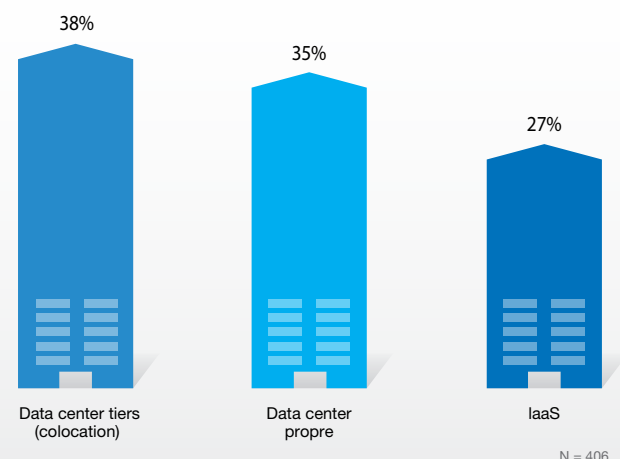
### STRATÉGIE DE L'INFRASTRUCTURE IT

50% des répondants utilisent le cloud pour héberger une partie de leur infrastructure IT



### DATA CENTER PRINCIPAL

La majorité des fournisseurs de hosting et de cloud (73%) préfère un data center plutôt qu'une infrastructure basée sur le cloud pour son data center principal



## 5 PLATES-FORMES CLOUD MONDIALES : ALLIÉES OU ENNEMIES ?

Dans l'enquête de l'année passée, seuls 13 % des répondants considéraient les fournisseurs internationaux de cloud comme leurs principaux concurrents. Cette année, ce nombre a fortement progressé, jusqu'à atteindre 37 %. Un cinquième de ce groupe cite en particulier Amazon AWS.

De toute évidence, on constate un changement significatif de la perception des plates-formes cloud mondiales, désormais considérées davantage comme des ennemies que comme des alliées. Nous prévoyons une accélération de cette tendance, les grands acteurs mondiaux choisissant de plus en plus de localiser leurs plates-formes dans divers pays à travers toute l'Europe.

## 6 STRATÉGIES CLÉS : FOCUS CLIENT ET DIVERSIFICATION DU PORTEFEUILLE DE SERVICES

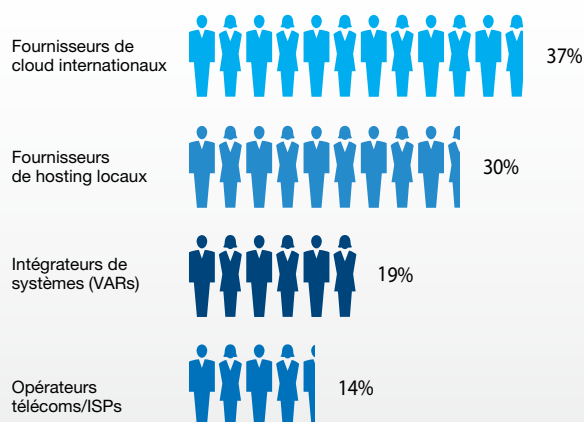
Le changement de perception vis-à-vis des acteurs mondiaux traduit clairement une intensification de la concurrence sur le marché européen du hosting. Nous nous sommes donc intéressés en particulier aux stratégies employées par nos répondants pour se différencier de la concurrence. Nos résultats montrent que la plupart des répondants met simultanément en œuvre plus de cinq stratégies, parmi celles suggérées. D'après nos entretiens, cela serait dû, à l'heure actuelle, à un certain opportunisme dans le choix d'une approche, basé sur les exigences des clients, plutôt que sur une volonté interne de poursuivre une trajectoire spécifique. C'est donc la diversité des exigences des différents clients qui pousse les fournisseurs à mettre en œuvre simultanément de multiples stratégies potentielles.

Sachant cela, nous n'avons pas été surpris que le service clients apparaisse comme la plus importante méthode de différenciation vis-à-vis de la concurrence. Ainsi, 86 % de nos répondants la considèrent comme une stratégie importante, soit une hausse de 40 % par rapport à l'année dernière (61 %). Ce pourcentage très élevé s'avère en outre constant dans presque tous les pays. Même lorsque les fournisseurs ont recours à diverses tactiques, il est évident qu'ils le font en raison de l'importance du service clients comme facteur stratégique de différenciation ; cette approche les conduit à proposer des services additionnels ou à se déplacer dans une nouvelle zone géographique pour répondre aux besoins spécifiques des clients quand ils se présentent. La diversification des activités afin d'offrir aux clients de la valeur ajoutée est clairement perçue comme un facteur clé de réussite à l'heure actuelle, alors que les fournisseurs s'efforcent de se démarquer dans un marché où la concurrence est des plus féroces.

Cette tendance est également confirmée par la constatation, comparativement à l'année dernière, d'un renforcement de l'accent mis sur l'offre de services additionnels, tels que les

### PRINCIPAUX CONCURRENTS

37% des fournisseurs de hosting et de cloud considèrent les concurrents internationaux comme leur principale menace

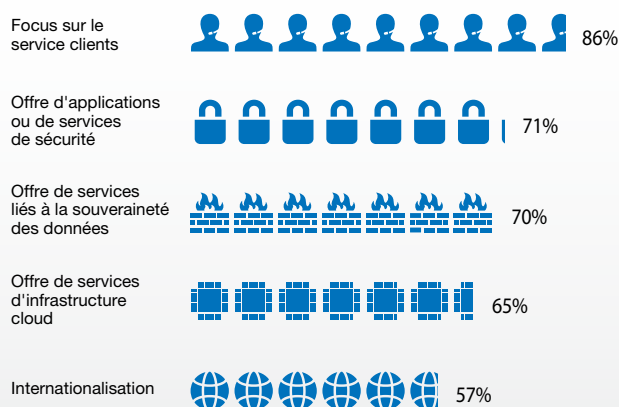


N = 406

services de sécurité ou d'applications (71 %), les services liés à la souveraineté des données (70 %) et ceux relatifs à l'infrastructure cloud (65 %). Les services liés à la souveraineté des données, en particulier, ont pris une forte importance ; en Allemagne et en Suisse, il s'agit d'ailleurs de la stratégie n°1, choisie par plus de 80 % des répondants.

### TOP 5 DES STRATÉGIES

Les fournisseurs de services européens se différencient en diversifiant leurs portefeuilles de services



N = 406

Lorsque l'on envisage conjointement le focus sur le service clients et la diversification du portefeuille, on observe une industrie cherchant à offrir plus de valeur que les grands acteurs mondiaux, plutôt que de se livrer à une concurrence directe avec eux (sur les prix). Notre publication intitulée « The Evolution of the European Cloud Market » (« L'évolution du marché du cloud européen ») fournit de plus amples informations contextuelles et détaillées sur ce sujet, ainsi que des conseils basés sur les expériences de certains de nos clients les plus performants.

## 7 CONCLUSION

Dans l'ensemble, si nous comparons les résultats de l'enquête de cette année à ceux de l'année dernière, nous observons un marché peut-être un peu moins optimiste quant à la profonde transformation à laquelle fait face le secteur, mais toujours motivé pour s'attaquer aux changements et adopter des stratégies de réussite. Nous constatons cela en raison d'une plus importante minorité qui considère les grands acteurs mondiaux comme une menace, même si elle reste toujours minoritaire. Il n'en demeure pas moins que, pour la majorité des acteurs du secteur, il existe des opportunités de changement réussies et de croissance, qu'ils s'efforcent de poursuivre activement.

Sur la base de notre expérience de fournisseur de data centers pour les entreprises et prestataires de services, nous sommes convaincus que les fournisseurs de services locaux sont bien placés pour tirer profit de l'opportunité que représente l'adoption du cloud par les entreprises. Ces dernières demandent, pour la plupart, des solutions localisées et personnalisées et préfèrent s'engager avec des tiers avec lesquels elles peuvent développer des relations de proximité et de confiance. Un focus sur le service clients et la diversification de leur portefeuille avec des services à valeur ajoutée permettront aux fournisseurs locaux européens de cloud et de hosting de réussir leur différenciation et de capitaliser sur l'adoption du cloud par les entreprises dans les années à venir.

Interxion souhaite remercier toutes les personnes ayant consacré du temps à la participation à cette enquête, en particulier nos clients. Nous sommes impatients de continuer à faciliter la croissance du marché européen du cloud et du hosting, et de collaborer avec vous pour proposer des solutions innovantes et fiables.

### À PROPOS D'INTERXION

Interxion (NYSE: INXN) est l'un des principaux fournisseurs de services de data centers de colocation neutres vis-à-vis des opérateurs Télécom et des fournisseurs de cloud en Europe, comptant un vaste ensemble de clients dans plus de 35 data centers répartis sur 11 pays européens. Les data centers d'Interxion, conçus de façon uniforme et efficaces sur le plan énergétique, proposent aux clients une sécurité et une disponibilité étendues pour leurs applications critiques. Avec plus de 500 fournisseurs de connectivité et 20 points d'interconnexion Internet européens, Interxion a créé des hubs cloud, de contenu, financiers et de connectivité qui facilitent l'activité de communautés d'intérêt de clients en plein essor. Pour de plus amples informations, merci de consulter [www.interxion.com/fr](http://www.interxion.com/fr)

### À PROPOS DE L'AUTEUR

Jelle Frank (JF) van der Zwet vit à Amsterdam et possède plus de 15 ans d'expérience dans le secteur des télécommunications et de l'informatique. En tant que Directeur Développement commercial & Marketing chez Interxion, il est principalement responsable de la communauté des fournisseurs de services cloud en croissance constante de la société. Il intervient fréquemment comme orateur lors de manifestations technologiques sur le cloud computing. En plus d'articles publiés sur TechCrunch et Wired, il a rédigé des livres blancs sur la latence, les clouds hybrides et la migration des applications. Avant de rejoindre Interxion, il a occupé des postes de direction en marketing et gestion de produits chez Imtech, UPC, KPN et pour l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol.

**interxion**<sup>™</sup>

[www.interxion.com/fr](http://www.interxion.com/fr)

#### INTERXION FRANCE

Tél. : + 33 1 53 56 36 10  
Fax : + 33 1 42 67 42 02  
Email : [fr.info@interxion.com](mailto:fr.info@interxion.com)

#### SIÈGE SOCIAL INTERNATIONAL

Tél. : + 44 207 375 7070  
Fax : + 44 207 375 7059  
Email : [hq.info@interxion.com](mailto:hq.info@interxion.com)

#### CENTRE DE SERVICES CLIENTS EUROPÉEN (ECSC)

Numéro gratuit depuis l'Europe : + 800 00 999 222  
Numéro gratuit depuis les États-Unis : 185 55 999 222  
Email : [customer.services@interxion.com](mailto:customer.services@interxion.com)