

Dell et les services : 'Notre focus est exclusivement sur les infrastructures'

Dell ne cherche pas, ou tout du moins pour le moment, à évoluer sur le terrain de ses grands concurrents HP ou IBM... « *Notre focus est sur l'infrastructure des réseaux, les systèmes d'architecture et la sécurité* », nous a affirmé Liam Quinn.

« Les technologies de l'information sont trop complexes. Et une très petite partie seulement est apportée par l'innovation. Cependant, il y a plus d'innovations qui arrivent aujourd'hui que durant ces dernières années. Par exemple l'intégration du wireless (sans fil) avec Wi-Fi, la 3G, Bluetooth, qui nous impose d'apporter plus de flexibilité dans nos plates-formes. »

Et le constructeur continue de miser sur les standards. Entre 2000 et 2005, la part des technologies propriétaires dans les produits Dell est d'ailleurs passée de 26 % à 5 %. « *Nous nous devons d'être actifs dans le développement et le respect des standards.* »

« Pour cela, nous optimisons les changements dans notre architecture, à l'exemple du développement d'une interface unique pour le bureau, le portable, le périphérique, etc., en intégrant toujours plus de technologies aux interfaces bidirectionnelles. »

« Nous nous devons de simplifier. C'est l'objet de notre approche 'Business Ready'. Nous associons tous les composants pour accélérer le déploiement et simplifier la maintenance, ce qui nous amène à réinventer notre approche du design de nos solutions. »

« Le marché et l'industrie sont très orientés sur le 'form factoring' (le design des produits), mais le client veut une approche par solution. C'est pourquoi nous mettons ensemble tous les composants dont le client a besoin, selon notre modèle de service content' »

Et pour nous rassurer, Liam Quinn lance : « *Nous avons une roadmap solide. Nous connaissons les technologies que nous embarquons, quand et comment.* »

>>> Page 2 : **Focus exclusif sur les infrastructures**

Infrastructures, Microsoft, virtualisation et stockage

La division services de Dell est particulièrement active en Europe. François Arouges, directeur des services professionnels Dell EMEA, rappelle que le support des services ne date pas d'aujourd'hui, avec un premier contrat global qui avait été signé en 2002 avec AXA.

Les services ont d'ailleurs apporté au groupe en 2006 un revenu de 6 milliards de dollars, soit environ 10 % du chiffre d'affaires de Dell. Et 20 % de ses effectifs se consacrent plus au moins directement aux services, avec 5 centres de commande et 15 centres experts.

Mais François Arouges tient à rappeler la spécificité de l'offre de services de Dell : « *Nous ne sommes pas HP ou IBM Global Services ! Notre focus est exclusivement sur l'infrastructure, notre cœur de compétence, avec le 'Desktop Management Services'. Notre nouvelle stratégie a été élaborée en 2006, et*

s'est concrétisée par la nomination de notre premier senior vice-président dédié aux services et relevant directement de Michael Dell. »

Cette stratégie de service 'infrastructures' se décline pour le moment en trois activités : Microsoft, consolidation et virtualisation de serveurs, et stockage. « *Et nous investissons sur les hommes, nos partenaires et des acquisitions.* »



A la différence de ses concurrents, le logiciel ne figure pas dans les priorités du groupe, hormis Microsoft Exchange et VMWare. Le constructeur ne dispose pas non plus de suite de gestion des serveurs, mais propose quand même ses produits. « *Et nous allons essayer de packager nos offres.* »

« Nos clients sont satisfaits de ne disposer que d'un seul contact pour le matériel et le logiciel. »

Plus ambiguë, en revanche, la stratégie multi-vendeurs de Dell. « *Notre focus est sur les produits Dell et les infrastructures. Mais nous prenons en compte le multi-vendeurs sur la gestion de services, la migration, l'intégration et le SAN* ». La stratégie du groupe reste donc très ancrée sur ses offres?

Virtualisation et migration Vista

Dans le futur, la stratégie de Dell se concentrera également sur la virtualisation du datacenter vers le desktop, avec en particulier la migration d'Unix et Solaris vers les infrastructures x86.

Pour cela, le constructeur a annoncé une nouvelle offre VRA (*Virtualisation Readiness Assessment*) de préparation à la virtualisation, et une façon d'aider les entreprises à simplifier leur infrastructure.

Les environnements virtuels permettent aux administrateurs de déplacer rapidement les charges de travail d'un espace de travail à l'autre – en donnant facilement la priorité aux applications critiques tout en optimisant les ressources du serveur. La préparation à la virtualisation est une manière efficace pour les entreprises d'évaluer l'impact d'une infrastructure virtuelle sur leur centre de données.

Dell fournit également à ses clients plusieurs autres services tels que le '*Health Test*', des ateliers infrastructure et migration ou encore des services de mise en œuvre et de réalisation incluant le '*Proof of Concept*' avec des tests de faisabilité avant déploiement.

Côté Windows Vista, Dell considère le système d'exploitation comme un bénéfice par une évolution majeure dans sa capacité de gérer le poste de travail.

« Beaucoup de choses arrivent chez Microsoft : Vista, Office 2007, Exchange 2007, Longhorn Server. La migration vers Vista représente donc plutôt une problématique de gestion. »