

Étude Forrester : L'Inde assied sa position dans l'Outsourcing

Le cabinet Forrester Research vient de publier son enquête "Global IT Infrastructure Outsourcing", sur le marché mondial l'outsourcing des infrastructures informatiques pour le second trimestre 2007. Cette étude porte sur 19 fournisseurs majeurs comme Accenture, Atos Origin, Capgemini, CSC, EDS, HP, IBM, Infosys, LogicaCMG, entre autres.

Loin des flashes, l'Outsource-istan se porte bien

Comme le constate le rapport, « bien que moins tendance et flashy que l'iPod, les nanotechnologies, ou le SOA, l'infrastructure IT représente la plomberie qui consomme des parts conséquentes des budgets et supporte l'activité commerciale moderne ? et lorsqu'elle tombe en panne, alors tout le monde s'en préoccupe enfin. Or, le marché de l'outsourcing augmente comme tout élément indispensable à l'activité économique.»

D'ailleurs, les chiffres sont révélateurs. Ainsi, les 19 fournisseurs étudiés totalisent : le support sur site ou distant de 15 millions de postes de travail, la gestion de plus d'un million de serveurs et d'environ 740.000 équipements de réseau locaux (Lan) ou étendus (Wan). Par ailleurs, elles tirent 70 milliards de dollars de cette activité de services d'infrastructure, pour 319.000 employés dédiés à travers le monde au service de 11.000 entreprises. Ces entreprises affichent au total un chiffre d'affaires annuel global (outsourcing inclus) de 300 milliards de dollars. L'étude s'amuse à comparer le revenu de ce pays de l'Outsource-istan au PIB (produit intérieur brut) des nations, ce qui le placerait entre l'Australie et la Suède ! Quand on vous dit que la plomberie, ça paie?

En se basant sur les données de fournisseurs, Forrester a évalué la croissance de ce marché à 14% en 2006, et de 71 % pour les sociétés indiennes. Une croissance globale qui devrait s'accroître, tandis que 68 % de décideurs technologiques cherchent à réduire les coûts, et 42 % d'entre eux pensent recourir à l'outsourcing pour y parvenir.

Des leaders classiques, attaqués par les Indiens

Comme on le constate sur le schéma, EDS et Accenture mènent le bal, avec les offres les mieux évaluées par Forrester, une pérennité financière, et une stratégie solide. De plus, EDS bénéficie d'une petite avance et d'une présence bien plus importante sur ce marché. On relève sans surprise que Capgemini, CSC, HP, et IBM maintiennent leur rang sur le haut du pavé, avec une activité maîtrisée et une bonne stratégie. À leurs côtés, on retrouve logiquement le plus modeste Perot Systems et Unisys, financièrement fragilisé.

Désormais, l'Inde fait enfin parler d'elle autrement que pas ses bas salaires. Et ces sociétés prouvent aujourd'hui combien elles peuvent aussi apporter une réelle valeur ajoutée sur ce marché. On trouve même quatre entreprises indiennes dans la zone des leaders de cette enquête : HCL, Infosys, TCS, et Wipro. Elles confirment leur potentiel à fournir de la capacité, des évaluations élevées de la part de clients satisfaits, et des stratégies efficaces pour le futur.

Tir groupé européen au c?ur du peloton

Parmi les entreprises très performantes (non classées en leader), l'américain ACS cohabite avec Atos Origin, Getronics, LogicaCMG, ou T-Systems. Ces sociétés disposent d'offres tout à fait à la hauteur, mais sont handicapées dans le classement par de mauvaises évaluations de leurs clients, des stratégies à venir insuffisantes, et une focalisation sur la zone EMEA. On retrouve ici l'indien Cognizant dont Forrester estime « *qu'il propose lui aussi une offre solide d'infrastructure très compétitive.* »

Le plus petit de l'échantillon en terme de présence sur le marché, l'indien Satyam. Portant le cabinet d'étude estime qu'au vu des aspects financiers, et de la satisfaction de ses clients, le challenger dispose d'un fort potentiel, et lui, conseille de renforcer sa stratégie sur la transformation et l'innovation, et ajuster son apport de valeur à travers un modèle de service réellement global pour ce marché.