



Avec la collaboration de : **DigiCert**

**Auteurs :**  
Harsh Singh  
Robert Westervelt  
Août 2019

## Les chiffres marquants

Retour sur investissement de  
**326 % sur 5 ans**

Amortissement  
**en 13 mois**

Déploiement des certificats  
**72 % plus rapide**

Equipe de gestion PKI  
**60 % plus productive**

Équipe de sécurité IT  
**60 % plus efficace**

Équipe d'infrastructure IT  
**42 % plus performante**

**Baisse de 76 %**  
des interruptions non planifiées

**Réduction de**  
**156 000 \$**  
des coûts d'exploitation

# DigiCert PKI Platform : l'optimisation des opérations de sécurité produit des effets positifs sur toute l'entreprise

## AVANT-PROPOS

Selon une analyse IDC sur les coûts liés à la gestion PKI, les organisations pourraient économiser près d'un million de dollars chaque année en adoptant un service PKI managé en mode cloud pour répondre aux exigences de plus en plus complexes de sécurité et d'authentification des réseaux et des terminaux.

Réalisée pour DigiCert, cette étude rapporte que les équipes d'infrastructure et de sécurité informatique sont souvent surchargées par l'implémentation et la gestion PKI, et ce pour plusieurs raisons : la pression croissante pour fournir une connectivité fiable et sécurisée sur les environnements hybrides et multicloud, la croissance exponentielle du nombre d'appareils connectés au réseau et l'explosion des volumes de données au sein des entreprises. Ces dernières constatent que les services de sécurité gérés dans le cloud leur ont permis de gagner en efficacité et de libérer du temps pour gagner en fiabilité et renforcer leur sécurité. Dans certains cas, l'automatisation du service PKI managé peut éliminer les vulnérabilités et les problèmes de configuration pouvant s'avérer coûteux et perturbateurs, et identifier les erreurs pouvant entraîner la perte ou l'exposition de données sensibles.

DigiCert PKI Platform (anciennement Symantec Managed PKI) est une plateforme de services de sécurité basée dans le cloud (option sur site possible) et conçue pour permettre aux entreprises d'émettre rapidement des certificats numériques pour l'authentification, le chiffrement et la signature numérique. Elle les aide ainsi à gérer les informations confidentielles, authentifier l'identité des utilisateurs et des appareils, et vérifier l'intégrité des documents. IDC a mené une étude visant à évaluer les avantages d'une utilisation de DigiCert PKI Platform pour optimiser les tâches et processus qui sous-tendent ces objectifs et ces activités. Dans cette optique, nous avons interrogé plusieurs clients ayant utilisé la plateforme DigiCert. Les résultats de l'enquête révèlent que ses fonctionnalités aident les équipes IT et de sécurité à être plus productives et à mieux répondre aux besoins de l'organisation.

En effet, selon les estimations d'IDC, chacune de ces entreprises a pu économiser l'équivalent de 951 000 dollars grâce à différents leviers :

- » Gains de productivité des équipes de gestion informatique, sécurité et PKI dans la réalisation des opérations de routine
- » Accélération de l'émission et du renouvellement de certificats, synonyme d'une meilleure efficacité opérationnelle
- » Réduction des coûts d'exploitation IT pour la sécurité et les opérations connexes
- » Augmentation de la productivité des utilisateurs finaux par la réduction des interruptions de service non planifiées

## PRÉSENTATION DE DIGICERT PKI PLATFORM

Le service PKI managé de DigiCert consiste en une plateforme PKI automatisée, basée dans le cloud et couvrant une grande variété de cas d'usage de la sécurité : sécurisation de la messagerie électronique, authentification des appareils Wi-Fi, sécurisation de la gestion à distance des appareils mobiles, signature de documents et authentification web renforcée. Ce service assure l'émission de certificats en masse et leur déploiement automatisé.

Il permet également l'application de règles personnalisées pour l'approbation des demandes de certificats sur une racine de confiance compatible avec tous les principaux systèmes d'exploitation et applications sécurisées (messageries électroniques, signature de documents, gestion des appareils mobiles, accès à distance, etc.). Outre l'émission et la gestion des certificats pour les utilisateurs et les appareils, il réduit le potentiel d'erreurs de configuration coûteuses en éliminant le besoin de certificats auto-signés et le suivi manuel. Il offre également la possibilité d'utiliser plusieurs processus de provisionnement et est compatible avec les principales solutions de gestion des appareils mobiles.

Pour les certificats d'utilisateurs et d'appareils, le service peut être adapté à votre implémentation d'Active Directory et aux workflows de certificats spécifiques à votre entreprise. Les certificats peuvent ainsi être émis automatiquement en quelques minutes. L'outil prend en charge divers protocoles, notamment REST, SCEP (Simple Certificate Enrollment Protocol), Inscription via Secure Transport (EST) et Windows Autoenrollment.

## VALEUR ÉCONOMIQUE DE DIGICERT PKI PLATFORM

### Profil des entreprises de l'étude

Le cabinet IDC a mené une étude visant à évaluer l'intérêt de DigiCert PKI Platform pour optimiser l'infrastructure IT. Neuf organisations utilisant cette plateforme et pouvant témoigner sur ses avantages et son coût ont été interrogées. Au cours des entretiens, leurs représentants ont été invités à répondre à diverses questions quantitatives et qualitatives concernant l'impact de la solution sur leurs opérations informatiques et de sécurité, leurs coûts et leur entreprise en général.

Le tableau 1 présente ces entreprises en chiffres. Sur 42 389 salariés au total, 35 833 sont des usagers des services informatiques. Ces services informatiques sont assurés par 9 766 salariés. Ces derniers sont responsables de la gestion opérationnelle de 508 applications professionnelles au service de 28,89 millions de clients externes. Les organisations interrogées sont issues de divers secteurs : industries, service public, marketing, télécommunications, ONG, services financiers, enseignement ou encore distribution. (Remarque : tous les chiffres cités sont des moyennes.)

**TABLEAU 1**

Les entreprises participantes en chiffres		
	Moyenne	Médiane
Effectif	42 389	6 000
Effectifs du service informatique	9 766	300
Nombre d'utilisateurs IT	35 833	5 000
Nombre de clients externes	28,89 millions	3 200
Nombre d'applications professionnelles	508	125
Nombre d'appareils utilisés par salarié	59 167	25 000
CA annuel	29 Md\$	800 M\$
Secteurs	Industrie (2), service public, marketing, télécommunications, ONG, services financiers, enseignement et distribution.	

Source: IDC, 2019

## Choix et utilisation de DigiCert PKI Platform

Les entreprises interrogées ont décrit leur modèle d'utilisation de DigiCert PKI Platform, tout en livrant un aperçu de leurs environnements informatiques et opérationnels globaux. Elles ont d'abord expliqué pourquoi elles avaient fait le choix de la plateforme DigiCert. Plusieurs raisons ont été citées, notamment les avantages d'une solution cloud pour améliorer la gestion des certificats, son automatisation des émissions et renouvellements, et la possibilité de standardiser les principales fonctions de sécurité. Elles ont également mis en avant la bonne réputation de la société auprès d'entreprises du Fortune 500, ainsi que l'expertise des collaborateurs de DigiCert qui ont aidé à l'implémentation. Les participants à l'étude ont rapporté plusieurs avantages :

- » **Émission simplifiée des certificats :** *« DigiCert a résolu l'un de nos plus gros défis, à savoir intégrer notre portail interne pour l'émission de certificats. C'est très important car si l'un de nos utilisateurs a besoin d'un certificat, il peut en faire lui-même la demande dans le système, et cette information est transmise directement à DigiCert qui se charge d'y répondre. L'émission et le renouvellement des certificats sont entièrement automatisés. C'est ce niveau d'intégration à notre infrastructure existante qui nous a convaincus pour notre entreprise. »*
- » **Standardisation améliorée :** *« Il nous fallait une plateforme de certification commune à tous, au lieu d'un groupe produisant des certificats auto-signés d'un côté, et un groupe utilisant un type de certificat différent de l'autre. L'objectif était de mettre en place un outil commun, utilisable par tous les services. »*
- » **Gestion simplifiée :** *« Notre entreprise est en pleine croissance mais notre équipe informatique est restée la même. Nous voulions nous débarrasser de notre autorité de certification interne, hébergée sur un matériel que moi et mon équipe devions gérer. C'était un véritable exercice d'équilibriste. En cas de panne, c'était à moi de résoudre le problème. La capacité de DigiCert à fournir des services PKI dans le cloud était donc vraiment intéressante. Puisque nous travaillions déjà ensemble, je n'ai pas eu à chercher ailleurs. »*
- » **Capacité à protéger les données-clés :** *« Nous avons constaté que DigiCert était utilisé par un grand nombre d'entreprises du Fortune 500. C'est la référence. Leur expertise nous a vraiment impressionnés. Nos informations étant hautement confidentielles, nous avons observé ce qui se faisait dans d'autres secteurs comme la banque, également soumis à des obligations de protection des données sensibles. La plateforme DigiCert couvrait l'intégralité de nos besoins. Son équipe nous a également conseillé pour l'implémentation et pour mieux comprendre notre infrastructure informatique. C'était clairement ce qu'il nous fallait, et cela en valait bien le prix. »*

Le tableau 2 décrit en chiffres les environnements d'exploitation de DigiCert PKI Platform. On y voit notamment que la plateforme gère 31 306 utilisateurs internes, pour un total de 75 356 appareils. Le nombre de sites web externes gérés est de 165, et le nombre d'applications métiers s'élève à 435. D'autres chiffres-clés sont présentés dans le tableau 2. (Remarque : tous les chiffres cités sont des moyennes.)

**TABLEAU 2**

### DigiCert PKI Platform en chiffres dans les entreprises interrogées

	<b>Moyenne</b>	<b>Médiane</b>
Nombre de sites/filiales	47	16
Nombre d'utilisateurs internes pris en charge	31 306	4 200
Nombre d'utilisateurs externes pris en charge	2,89 millions	2 000
Nombre de sites web externes	165	55
Nombre d'applications métiers	435	20
Nombre de terminaux réseau	75 356	3 350
Pourcentage chiffre d'affaires	36 %	34 %

Source : IDC, 2019

Le tableau 3 fournit des données plus détaillées sur l'utilisation des certificats DigiCert. L'inspection multi-domaines et SSL sont les deux principaux domaines d'implémentation, cités chacun par 89 % des organisations interrogées. La signature de code et les applications clients représentent 67 %, tandis que l'authentification des appareils Wi-Fi et le VPN sont à 56 %. D'autres chiffres d'utilisation sont présentés dans le tableau 3.

**TABLEAU 3**

### Utilisation des certificats DigiCert

	<b>Pourcentage des entreprises interrogées</b>
Multi-domaines	89
Inspection SSL	89
Signature de code	67
Client	67
Authentification des connexions au Wi-Fi	56
VPN	56
Signature de documents	44
S/MIME	11

Source : IDC, 2019

## Valeur économique et avantages quantifiés

Le modèle de valeur économique d'IDC expose les avantages de DigiCert PKI Platform pour l'infrastructure de sécurité et les opérations de ses utilisateurs. Les données de l'enquête menée auprès des clients DigiCert ont été appliquées à ce modèle pour quantifier les avantages observés post-déploiement. Grâce à cette méthodologie, IDC a pu mesurer les avantages significatifs constatés par les clients dans différents domaines : informatique, sécurité et gestion opérationnelle.

Ces avantages sont directement liés aux caractéristiques de certains services à valeur ajoutée. L'utilisation de DigiCert a accru l'efficacité des opérations informatiques en augmentant la productivité des équipes IT et de sécurité et en optimisant les tâches et les processus qu'elles accomplissent au quotidien. Ces gains d'efficacité leur ont permis de mieux soutenir les différents domaines d'activité de leur entreprise, d'une part par l'émission et le renouvellement plus rapides de certificats, et d'autre part par l'exécution d'autres tâches liées à la sécurité. Parmi les autres avantages, citons la diminution des coûts de l'infrastructure informatique et la réduction des interruptions non planifiées, synonymes de gains de productivité et d'efficacité dans la poursuite des objectifs métiers. Voici les principaux avantages cités par les utilisateurs du service DigiCert PKI Platform :

- » **Facilité de gestion :** « Globalement, DigiCert proposait la meilleure expertise au meilleur prix. Nous souhaitons délivrer tous nos certificats depuis une seule plateforme et leur plateforme de gestion nous permet d'effectuer un suivi complet. Elle simplifie les processus complexes et facilite leur implémentation et leur gestion. »
- » **Performances accrues :** « Nous apprécions sa souplesse et ses fonctionnalités. Nous pouvons émettre des certificats intégrés directement aux applications. Nous essayons de chiffrer l'ensemble de l'environnement IT, de l'utilisateur final jusqu'aux bases données. Nous devons répondre à des exigences de chiffrement pour toutes les informations PKI. »
- » **Gestion simplifiée et coûts réduits :** « C'est un outil complet et simple à utiliser, ce qui facilite la gestion des tâches et des opérations. Au niveau des coûts, notre comparaison a montré des tarifs environ 10 % inférieurs aux autres solutions étudiées. »
- » **Un outil qui s'adapte à l'organisation :** « À notre avis, DigiCert est le meilleur outil pour gérer la sécurité des certificats racine et l'émission de certificats. Nous souhaitons faire appel à un partenaire de confiance dans notre processus de vérification. Nous avons donc fait appel à un consultant doté d'une grande expertise dans le PKI managé. Il nous a aidés tout au long de notre projet et a fait un excellent travail de préparation. Il est parvenu à la conclusion que DigiCert était la meilleure solution pour notre organisation et tout le monde a été d'accord. »
- » **Instauration de la confiance :** « Avec DigiCert, nous avons la garantie que notre système est stable et digne de confiance en interne comme en externe. Le plus gros défi auquel nous sommes confrontés en interne est la taille de notre parc applicatif. Certaines sont si anciennes qu'elles ne fonctionnent même plus. D'autres fonctionnent, mais pas de manière sécurisée. En externe, cela montre que nous prenons la sécurité au sérieux et que les données sont sûres... Enfin, DigiCert s'intègre à notre portail de service interne. C'est un énorme avantage qui nous a permis d'économiser beaucoup de temps et d'argent. »

IDC a pu quantifier le montant global que l'utilisation de DigiCert PKI Platform permet d'économiser. Ce montant s'élève à 951 000 dollars par organisation et par an, selon ces évaluations.

## Efficacité informatique et sécurité renforcées

DigiCert PKI Platform a été conçue pour optimiser les processus qui gèrent l'accès aux informations confidentielles, authentifient l'identité des utilisateurs et des appareils, et vérifient l'intégrité des documents et des communications. Basée dans le cloud, la plateforme propose plus de 30 profils de certificats prêts à l'emploi, s'intègre à des applications telles qu'Active Directory et automatise les tâches de gestion souvent complexes associées aux opérations de sécurité. DigiCert PKI cible les principales fonctions de sécurité telles que la gestion des identités pour l'accès au réseau, les services d'annuaire et les applications de l'entreprise, tout en répondant à divers besoins fonctionnels :

- » Points d'accès Wi-Fi
- » VPN
- » Gestion des appareils mobiles
- » Connexion par carte à puce
- » Sécurisation des accès réseau
- » Signature de document sécurisée

Les clients interrogés ont décrit comment DigiCert PKI Platform leur a permis de se recentrer sur des problèmes de sécurité plus conséquents, notamment grâce à la capacité de la plateforme à identifier les vulnérabilités et à y apporter des solutions permanentes. Autre avantage mentionné, sa capacité à réduire l'émission de certificats de plusieurs semaines à quelques jours seulement, et à assurer un processus plus fluide avec moins de problèmes et de mauvaises surprises. Les administrateurs passent ainsi moins de temps sur la sécurité, ce qui a permis aux équipes informatiques et de sécurité de se concentrer sur des projets plus stratégiques. Voici le récapitulatif des avantages énoncés par les participants à l'étude :

- » **Gain de temps permettant de se consacrer à des projets stratégiques :** « *DigiCert PKI Platform nous a redonné le temps de nous consacrer à des missions plus stratégiques. Certains collaborateurs ont ainsi pu être réaffectés à la migration de la majorité de nos applications sur site vers le cloud. Ils ont ainsi pu se concentrer sur l'implémentation de la structure cloud.* »
- » **Gestion simplifiée des certificats :** « *Nous avons considérablement accéléré nos opérations informatiques. Le portail nous plaît beaucoup. Le provisionnement d'un certificat ne prend que quelques minutes. Et c'est en self-service. J'ai 14 administrateurs qui l'utilisent, et cela ne perturbe quasiment pas leur travail. Vous lancez votre requête, puis vous obtenez un certificat installé sur le serveur.* »
- » **Gestion plus efficace des certificats :** « *Nous avons gagné en efficacité. DigiCert nous aide à mieux utiliser notre temps. Nous n'avons plus à nous soucier de coups de fil de gens paniqués parce qu'un présentateur ou un fournisseur s'est présenté à la dernière minute. Nous pouvons émettre des certificats et autoriser l'accès de n'importe où.* »
- » **Recentrage sur la sécurité :** « *Nous pouvons nous concentrer sur les problèmes de sécurité IT plus prioritaires, en identifiant de manière proactive les vulnérabilités et en travaillant sur des correctifs permanents ou temporaires.* »

IDC a quantifié ces avantages, ainsi que d'autres. Le tableau 4 montre les effets de DigiCert PKI Platform sur la gestion de l'environnement PKI. Ces avantages concernent uniquement les équipes de sécurité qui ont abandonné leur ancien environnement PKI au profit de la plateforme DigiCert. Ces équipes ont constaté un gain de temps de 60 %, soit environ 4,2 ETP (équivalent temps plein), se traduisant par une économie de 422 000 dollars/an en coûts salariaux.

**TABLEAU 4**

Impact sur la gestion de l'environnement PKI				
	Avant DigiCert PKI Platform	Avec DigiCert PKI Platform	Différence	Bénéfice (en %)
Gestion de l'environnement PKI (équivalent temps plein par entreprise et par an)	7	2,8	4,2	60
Coût salarial annuel	697 000 \$	276 000 \$	422 000 \$	60

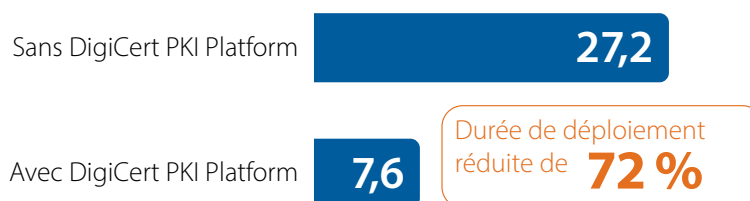
Source: IDC, 2019

Comme nous venons de le voir, DigiCert PKI permet aux entreprises d'accélérer considérablement l'émission de certificats et de créer un processus plus fluide pour les équipes de sécurité. IDC a examiné de plus près les effets de ces gains d'efficacité sur le processus d'émission, comme le montre la figure 1. Il en ressort que le temps requis pour le déploiement de certificats a chuté de 27,2 heures en moyenne à 7,6 heures, soit une amélioration de 72 %.

**FIGURE 1**

## Impact sur les équipes de sécurité dédiées aux certificats

### Temps requis pour le déploiement de certificats (heures)



Source: IDC, 2019

Le tableau 5 quantifie la hausse de l'efficacité des équipes de sécurité dédiées aux certificats sur les tâches de routine. Les valeurs d'équivalence ETP (par organisation et par an) indiquent qu'environ 3,5 ETP ont été libérés, soit un gain de temps de 60 %. Cette efficacité s'est traduite par des économies salariales annuelles s'élevant à 352 000 dollars.

**TABLEAU 5**

Impact sur les équipes de sécurité dédiées aux certificats				
	Avant DigiCert PKI Platform	Avec DigiCert PKI Platform	Différence	Bénéfice (en %)
Sécurité des certificats IT (équivalent ETP par entreprise et par an)	5,9	2,4	3,5	60
Coût salarial annuel	589 000 \$	237 000 \$	352 000 \$	60

Source: IDC, 2019



Comme nous l'évoquons plus haut, les clients interrogés ont expliqué comment DigiCert PKI permet d'alléger la charge de travail des administrateurs. Le tableau 6 examine l'impact de la plateforme sur les équipes IT et sur la gestion de l'infrastructure informatique. Les équivalents ETP moyens (par an et par organisation) nécessaires pour gérer toute infrastructure PKI ont diminué de 5,5 à 3,2, soit une amélioration de 42 %. Traduite en termes financiers, cela représente une économie annuelle de 233 000 \$.

**TABLEAU 6**

	Avant DigiCert PKI Platform	Avec DigiCert PKI Platform	Différence	Bénéfice (en %)
<b>Impact sur la gestion de l'infrastructure IT</b>				
Impact sur la productivité de la gestion de l'infrastructure informatique (équivalents ETP)	5,5	3,2	2,3	42
Coût salarial par an et par organisation	552 000 \$	319 000 \$	233 000 \$	42

Source: IDC, 2019

Les équipes d'audit ont, elles aussi, bénéficié de ces avantages. En utilisant DigiCert PKI Platform, certaines entreprises ont découvert une nouvelle façon d'implémenter leurs politiques d'audit. Pour d'autres organisations dont les politiques étaient déjà bien en place, les gains de temps sont importants. Le tableau 7 montre l'impact global de la plateforme sur les équipes d'audit et de conformité. Après le déploiement de DigiCert PKI Platform, ces organisations ont pu libérer environ 1,2 ETP, soit une amélioration de 25 %. Traduite en termes financiers, cela représente une économie annuelle de 115 000 dollars.

**TABLEAU 7**

	Avant DigiCert PKI Platform	Avec DigiCert PKI Platform	Différence	Bénéfice (en %)
<b>Impact sur les équipes d'audit</b>				
Équipes d'audit (équivalent ETP par entreprise et par an)	4,5	3,4	1,2	25
Coût salarial annuel	454 000 \$	339 000 \$	115 000 \$	25

Source: IDC, 2019

Les gains d'efficacité de l'équipe de sécurité décrits précédemment se sont également traduits par moins de perturbations pour les utilisateurs des différents domaines d'activité des entreprises. À titre d'exemple, les interventions du helpdesk liées à la sécurité et à l'émission de certificats a grandement diminué. Quant aux appels reçus, ils sont résolus plus rapidement. Comme l'a fait remarquer l'un des participants : « Nous pouvons aussi répondre plus rapidement aux tickets de support en interne grâce à nos différents matériels et logiciels. La file d'attente a considérablement diminué. » Comme le montre le tableau 8, IDC a calculé que les appels et les tickets de support post-déploiement ont chuté de 13,4 à 4,6 en moyenne par semaine, soit une amélioration de 66 %. Le temps de dépannage est quant à lui passé de 15,4 à 2,9 heures, soit une amélioration substantielle de 81 %. Du point de vue de la productivité, les équipes du helpdesk ont constaté une réduction de 90 % du temps consacré aux dépannages liés aux certificats.

**TABLEAU 8**

### Impact sur le helpdesk

	Avant DigiCert PKI Platform	Avec DigiCert PKI Platform	Différence	Bénéfice (en %)
Appels/tickets de support par semaine	13,4	4,6	8,9	66
MTTR (Mean Time to Resolve)	15,4	2,9	12,6	81
Impact ETP total	3,7	0,4	3,4	90
Coût salarial annuel total	372 000 \$	36 200 \$	336 000 \$	90

Source: IDC, 2019

### Interruptions non planifiées

Parmi les autres thèmes abordés dans l'étude IDC figure l'impact de DigiCert PKI Platform sur les interruptions de service non planifiées et la productivité. Les entreprises ont décrit comment elles ont pu limiter l'incidence de pannes inopinées et comment cet avantage s'est répercuté sur leurs différents domaines d'activité.

IDC a quantifié ces avantages comme indiqué dans le tableau 9. La fréquence moyenne des interruptions par an a considérablement diminué, passant de 11,3 à 2,3, soit une réduction de 79 %. De plus, le MTTR (Mean Time to Resolve) est passé de 8,7 à 1,6 heures, soit une amélioration de 81 %. Globalement, ces entreprises observent une amélioration de 76 % de la productivité des utilisateurs finaux, matérialisée par un gain de temps considérable.

**TABLEAU 9**

### Impact sur les interruptions de service non planifiées

	Avant DigiCert PKI Platform	Avec DigiCert PKI Platform	Différence	Bénéfice (en %)
Fréquence annuelle	11,3	2,3	8,9	79
MTTR (Mean Time to Resolve)	8,7	1,6	7,1	81
Perte de productivité due aux interruptions non planifiées (impact ETP)	16,4	4	12,4	76
Valeur de la perte de productivité	1,14 M\$	277 000 \$	870 000 \$	76

Source: IDC, 2019

La diminution des interruptions de services aux utilisateurs a un impact positif sur le chiffre d'affaires. Comme l'indique le tableau 10, sur l'ensemble des entreprises interrogées, le gain en termes de chiffre d'affaires global s'est élevé à 3 010 366 \$ par an. Le chiffre d'affaires annuel total reconnu selon le modèle IDC était de 451 555 \$ après prise en compte d'une marge opérationnelle de 15 %.

TABLEAU 10

## Impact des interruptions de service non planifiées sur le CA

	Par organisation
CA supplémentaire total par an	3 010 366 \$
Marge opérationnelle supposée	15 %
CA total reconnu par an selon le modèle IDC	451 555 \$

Source: IDC, 2019

## Impact de DigiCert PKI Platform sur l'entreprise

Comme nous venons de le voir, les entreprises interrogées ont expliqué comment l'utilisation du service DigiCert PKI Platform a permis d'optimiser les performances des principales opérations de sécurité soutenant leurs activités. Elles nous ont également fait part de l'effet de levier sur leur activité en général, et la réduction de leurs coûts opérationnels en particulier. Les participants ont souligné l'importance de l'émission rapide de certificats et d'une plus grande confiance dans la sécurité des données au sein de leur entreprise. Également cités, les avantages du chiffrement complet qui confèrent aux salariés plus de liberté pour travailler d'où ils le souhaitent. Pour une entreprise de l'étude en particulier, cette approche a permis de sous-tendre de nouvelles initiatives en matière de politique de sécurité. Ensemble, tous ces avantages ont permis aux organisations de générer davantage d'opportunités commerciales, avec des retombées directes et concrètes sur leur résultat d'exploitation. Voici les avantages tels que rapportés par les participants :

- » **Des opérations métiers plus prévisibles :** « Nous avons des coûts et des délais plus prévisibles. Nous pouvons facilement dire à quelqu'un combien va lui coûter la réalisation de telle ou telle chose. Et nous pouvons ensuite lui donner un délai fiable pour l'installation et la mise en route. »
- » **Nouvelles opportunités commerciales :** « Nous avons créé une application personnalisée pour nos partenaires qui leur permet de cibler des acheteurs potentiels avec une remise personnalisée sur un véhicule particulier. En raison de la quantité de données personnelles et financières associées à cette application, nous avons dû trouver un moyen de tout chiffrer, jusqu'aux données stockées. Désormais, le chiffrement fait partie de notre politique stratégique. »
- » **Confiance accrue :** « Nous avons davantage confiance en la sécurité de nos données et en la cohérence du système à travers nos différents sites, ce qui nous apporte plus de sérénité. »
- » **Plus de flexibilité pour les utilisateurs :** « Avant DigiCert, les gens recevaient un « nastygram » de l'équipe de sécurité s'ils n'avaient pas rangé et verrouillé correctement leur ordinateur portable à leur bureau. Maintenant que tout est chiffré, nos collaborateurs peuvent emporter leur ordinateur portable et leur travail n'importe où. »
- » **Du temps libéré :** « Comme nous n'avons plus à attendre une semaine pour obtenir un certificat, le processus est maintenant beaucoup plus rapide. Chaque fois que l'on doit attendre, cela coûte de l'argent. En fait, on paie des gens à attendre. Gérer plus efficacement est un objectif permanent dans toute l'entreprise. »

Le tableau 11 présente les avantages quantifiés pour les utilisateurs des fonctions métiers après l'adoption de DigiCert PKI Platform. En moyenne, ils ont obtenu des gains de productivité bruts de 26 %. Traduit financièrement, cela a abouti à une valeur temps équivalente à 147 000 \$. D'autres paramètres sont également pris en compte dans le tableau 11.

**TABLEAU 11**

## Amélioration de la productivité des utilisateurs

	<b>Par organisation</b>
Nombre d'utilisateurs concernés	8
Gains de productivité bruts	26 %
Heures productives gagnées	4 000 \$
Impact pour les utilisateurs finaux (équivalent ETP par an)	210 %
Valeur temps pour l'utilisateur	147 000 \$

Source: IDC, 2019

DigiCert PKI Platform a été conçue dans une optique de baisse des coûts, ce que confirment les clients interrogés lors de nos entretiens. Le tableau 12 présente la réduction des coûts d'exploitation constatée après déploiement de DigiCert PKI Platform. Les charges d'exploitation totales ont diminué de 156 500 \$ par an en moyenne. D'autres paramètres sont pris en compte dans le tableau 12.

**TABLEAU 12**

## Impact sur les coûts opérationnels

	<b>Par organisation</b>
Baisse totale des coûts opérationnels par an	156 500 \$
Marge opérationnelle supposée	15 %
Baisse totale annuelle des coûts opérationnels reconnue selon le modèle IDC	23 475 \$

Source: IDC, 2019

Le tableau 13 présente la part du chiffre d'affaires annuel provenant des nouvelles opportunités commerciales générées chez les clients ayant déployé la plateforme DigiCert. Celle-ci représente en moyenne à 50 000 dollars pour l'ensemble des entreprises.

**TABLEAU 13**

## Chiffre d'affaires issu de nouvelles opportunités commerciales

	<b>Par organisation</b>
CA supplémentaire total par an	50 000 \$
Marge opérationnelle supposée	15 %
CA total annuel reconnu selon le modèle IDC	7 500 \$

Source: IDC, 2019

## Retour sur investissement – Synthèse

Le tableau 14 présente l'analyse IDC des avantages financiers liés à l'utilisation de DigiCert PKI Platform par les entreprises participantes. Selon les calculs effectués, les retombées totales actualisées sur cinq ans pourront atteindre 8,56 M\$ par entreprise, ce en raison de plusieurs facteurs : efficacité renforcée des équipes IT et sécurité, productivité accrue des utilisateurs, baisse des coûts d'exploitation et autres avantages décrits dans ce document.

Ce montant doit être comparé au coût d'investissement total de 2,01 M\$ actualisé sur trois ans par organisation. D'après ses calculs, IDC estime que ces organisations pourront obtenir un retour sur investissement de 326 % sur cinq ans et même atteindre un seuil de rentabilité en 13 mois.

**TABLEAU 14**

Analyse ROI sur cinq ans		
	Par organisation	Pour 1 000 utilisateurs
Bénéfice (actualisé)	8,56 M\$	273 300 \$
Investissement (actualisé)	2,01 M\$	64 200 \$
Valeur actuelle nette (VAN)	6,55 M\$	209 100 \$
Retour sur investissement (VAN / investissement)	326 %	326 %
Délai d'amortissement (mois)	13	13
Taux d'actualisation	12 %	12%

Source : IDC, 2019

## DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

Les équipes informatiques, notamment dans les grandes organisations, doivent souvent gérer des implémentations PKI silotées ou fragmentées. Celles-ci comprennent généralement diverses infrastructures sur-mesure pour les opérations des autorités de certification internes, et d'autres pour la sécurité de la messagerie, la signature de documents ou d'autres cas d'usage. Si les coûts de gestion exorbitants et le manque d'évolutivité de ces solutions sont souvent les deux principaux ressorts à l'adoption d'un service PKI managé, la mise en œuvre de la nouvelle solution et le remplacement de l'infrastructure existante peuvent être difficiles et perturbateurs pour les workflows existants.

## CONCLUSION

Le modèle PKI a résisté à l'épreuve du temps. Les chercheurs n'ont d'ailleurs toujours pas trouvé de meilleure infrastructure pour l'authentification, le chiffrement et la signature numérique. Cette étude montre comment un service PKI entièrement managé dans le cloud est capable de gérer la confidentialité, l'intégrité des authentifications, les contrôles d'accès et la non-répudiation des transactions à grande échelle. Les entreprises interrogées ont pu intégrer le service à leur infrastructure de sécurité existante, y compris le Wi-Fi sécurisé, l'authentification web, la gestion des appareils mobiles, l'accès à distance sécurisé, la signature numérique et le chiffrement de documents et d'e-mails.

À l'heure où les environnements hybrides et multicloud se multiplient, la gestion des ressources sensibles se complexifie. Pour des équipes d'exploitation et de sécurité désireuses de plus de simplicité, la solution passe souvent par un service PKI entièrement managé dans le cloud. Côté réseau, la transformation digitale a engendré des architectures beaucoup plus distribuées qui, si elles améliorent l'efficacité et la productivité, posent aussi un défi majeur : celui de la gestion des risques, de la sécurité, des coûts, du contrôle, de la visibilité et de la surveillance. La complexité qui en résulte est une aubaine pour des cybercriminels qui profitent d'un certain flottement dans les processus et les technologies pour cibler des salariés à haut risque (notamment les dirigeants) et faire main basse sur des informations sensibles. Il suffit d'un faux pas – une solution mal configurée ou mal gérée, des politiques mal communiquées ou une lacune dans les mécanismes d'application – pour que s'entrouvre une brèche dans laquelle les cybercriminels ne tarderont pas à s'engouffrer. C'est l'un des nombreux facteurs qui ont incité les organisations à adopter un service PKI entièrement managé dans le cloud. Et avec l'évolution de l'Internet des objets (IoT), les entreprises sont appelées à collecter et analyser plus de données de capteurs que jamais auparavant. Ces appareils nécessitent un mécanisme d'authentification auprès d'autres systèmes et souvent un tunnel chiffré pour transmettre les données des capteurs.

Comme nous l'avons vu dans cette étude, les clients de DigiCert ont montré une capacité accrue à déployer les bons certificats rapidement. Cela leur a permis de renforcer la confiance parmi leurs utilisateurs et de libérer du temps que leurs équipes de sécurité et d'infrastructure peuvent consacrer à d'autres projets stratégiques. Enfin, notons que les entreprises récoltent encore d'autres bénéfices de certificats plus performants. Résultat : les clients DigiCert atteignent une valeur économique globale d'un facteur supérieur à 4 sur leur investissement.

## ANNEXE

### Méthodologie

Pour ce projet, la méthodologie IDC standard de calcul du retour sur investissement a été utilisée. Le modèle a été alimenté par des données collectées auprès des utilisateurs actuels de DigiCert PKI Platform. Sur la base d'entretiens avec les entreprises utilisant la plateforme de service, IDC a suivi un processus en trois étapes pour calculer le retour sur investissement et la durée d'amortissement.

1. **Collecte d'informations quantitatives sur les avantages pour établir une évaluation avant / après de l'impact de DigiCert PKI Platform.** Dans cette étude, les avantages désignent les gains de temps pour le personnel, les gains de productivité et la réduction des coûts opérationnels.
2. **Création d'un profil d'investissement complet (analyse des coûts totaux sur cinq ans) basé sur les entretiens.** Les investissements englobent non seulement les coûts annuels pour l'utilisation de DigiCert PKI Platform, mais aussi les coûts supplémentaires liés aux migrations, à la planification, au conseil et à la formation ultérieurs des équipes ou utilisateurs.
3. **Calcul du retour sur investissement et de la période d'amortissement.** IDC a effectué une analyse de flux de trésorerie amortis des investissements liés à l'utilisation DigiCert PKI Platform sur une période de cinq ans. Le retour sur investissement est le rapport entre la valeur actuelle nette (VAN) et l'investissement actualisé. Le délai d'amortissement correspond au moment où les avantages cumulatifs atteignent le niveau de l'investissement initial.

IDC base le délai d'amortissement et les calculs de retour sur investissement sur un certain nombre d'hypothèses, qui sont résumées comme suit :

- » Les valeurs de temps sont multipliées par la charge salariale (salaire net + 28 % pour les avantages et les charges) pour quantifier les gains d'efficacité et de productivité. Pour les besoins de cette analyse, et en fonction de la situation géographique des clients interrogés, IDC a basé ses calculs sur l'hypothèse suivante : un salaire brut moyen de 100 000 dollars par an (avantages compris) pour les personnels informatiques et un salaire brut moyen de 70 000 dollars par an (avantages compris) pour les personnels hors IT. De même, le temps de travail annuel par salarié a été estimé à 1 880 heures (soit 47 semaines x 40 heures).
- » La valeur actuelle nette des économies sur cinq ans a été calculée en soustrayant le montant qui aurait été réalisé en investissant la somme d'origine dans un outil produisant un retour de 12 % pour tenir compte du coût de perte d'opportunité. Ce calcul tient compte à la fois du coût de l'argent et du taux de retour supposé.
- » Par ailleurs, les solutions informatiques nécessitant un temps de déploiement, les avantages ne sont pas réalisables durant cette période. Pour refléter cette réalité, IDC répartit les avantages au prorata sur une base mensuelle, puis soustrait le temps de déploiement aux économies de la première année.

*Remarque : certains chiffres mentionnés dans ce document ont pu être arrondis.*

## Siège mondial d'IDC

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
508.872.8200  
Twitter : @IDC  
idc-insights-community.com  
www.idc.fr

### Avis de copyright

Publication externe d'informations et données IDC — Tout usage des informations d'IDC à des fins de publicité, communiqué de presse ou support promotionnel est soumis à l'accord écrit préalable du Vice-président ou du Directeur pays d'IDC concerné. Une telle demande doit être accompagnée d'une version préliminaire du document proposé. IDC se réserve le droit de refuser l'autorisation d'un usage externe, sans obligation de justification.

*Copyright 2020 IDC. Reproduction interdite sans accord écrit préalable.*

## À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier prestataire mondial en études de marché, services de conseil et événements à destination des secteurs de l'informatique, des télécommunications et des technologies grand public. IDC accompagne les professionnels, les dirigeants et les investisseurs du secteur informatique dans leurs décisions d'achats technologiques et de stratégie métier. Plus de 1 100 analystes IDC proposent une expertise locale, régionale et internationale sur les opportunités et tendances technologiques et sectorielles dans plus de 110 pays. Depuis 50 ans, IDC livre à ses clients des éclairages stratégiques qui les aident à atteindre leurs grands objectifs. IDC est une filiale d'IDG, premier groupe mondial de l'événementiel, des études sectorielles et de la presse spécialisée.