

2018 | Europe

Index Intelligent Technology[™] d'Insight



La technologie n'est, de nos jours, plus seulement une source de productivité. Elle détermine comment les sociétés innovent, collaborent et se démarquent finalement de leurs concurrents. Chaque fois plus intelligents, les produits et les processus supposent une valeur accrue pour les utilisateurs finaux, qu'il s'agisse de clients ou des talents internes d'une organisation.

La technologie étant passée de la périphérie au cœur de l'activité, le rôle du professionnel IT a vite pris une énorme ampleur. Dans ce contexte, les professionnels IT sont confrontés à des questions complexes :

- Comment protéger les opérations IT et les données ? En particulier, comment le faire dans le Cloud ?
- Quelles plateformes sur et hors site sont les plus adaptées à chaque charge de travail ?
- Comment augmenter l'agilité et la mobilité de ses collaborateurs ?
- Comment optimiser les investissements et les ressources actuels ?
- Comment moderniser au mieux l'infrastructure IT ?
- Comment faire bénéficier les employés et les clients de meilleures expériences ?
- Comment gérer les opérations quotidiennes tout en créant de la valeur à partir d'idées innovantes ?



Actuellement, les professionnels IT sont chargés d'élaborer des stratégies gagnantes pour gérer les exigences complexes actuelles tout en préparant l'activité pour l'avenir. Même s'ils sont conscients du besoin de s'adapter à cette « nouvelle normalité », ils cherchent de nouvelles façons d'agir à l'aide d'outils d'optimisation professionnels, de compétences, de processus et de solutions IT modernes.

1 012 professionnels
IT de petites et
grandes sociétés

9 pays
européens

30 jours de
travail sur
le terrain

L'index 2018

Les professionnels IT s'interrogent actuellement beaucoup sur la meilleure façon d'aider les organisations à évoluer. Pour leur répondre, Insight présente l'Index Intelligent Technology™ européen 2018, qui donne un éclairage sur les dernières tendances du secteur reflétant ainsi les préoccupations, défis, avantages et décisions essentiels auxquels les professionnels IT sont confrontés en Europe. Nous espérons que ces informations aideront les responsables IT à prendre des décisions plus éclairées sur la façon de gérer le présent et d'évoluer pour demain.

Méthodologie

Les données fournies dans ce premier Index sont issues d'une enquête en ligne réalisée auprès d'un échantillon aléatoire de 1 012 professionnels IT dans toute l'Europe. Pour participer à cette enquête, les intervenants devaient être chargés d'au moins deux domaines suivants : gestion et surveillance de systèmes IT, identification des besoins IT de leur société et approbation ou sélection de consultants techniques IT. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 1^{er} mai et le 30 mai 2018.

Dans cette enquête, les petites sociétés sont celles comptant moins de 100 employés, les moyennes entre 100 et 999 employés et les grandes plus de 1 000 employés.

La technologie est la monnaie d'échange des entreprises.

Les services et les professionnels IT n'interviennent plus en périphérie des entreprises. Leur impact est plutôt de plus en plus conséquent sur l'activité principale et sa structure organisationnelle, ses processus internes et ses offres externes.

La technologie devient partie intégrante de l'administration et de l'innovation de l'entreprise. Pour **68 %** des responsables IT, leur équipe de direction croit que toutes les organisations sont au fond des sociétés IT.

Plus de trois quarts (**78 %**) des acteurs IT signalent que leur organisation a adopté une certaine approche bimodale des employés IT.

Les entreprises faisant de la technologie un impératif stratégique, les responsables IT observent des changements souvent bénéfiques dans la structure de leur service. Plus de trois quarts (**78 %**) des acteurs IT signalent que leur organisation a adopté une certaine approche bimodale des équipes IT : un groupe se consacre alors à la prévisibilité et aux opérations, alors que l'autre travaille à l'innovation. Parmi ces professionnels IT appartenant à des sociétés ayant adopté une approche bimodale, **94 %** déclarent que leur équipe s'est bien adaptée. Cette répartition d'employés spécialisés entre les opérations et l'innovation fait penser que les sociétés sont conscientes du besoin d'assurer simultanément la gestion et la transformation.

Dans le panorama actuel, les sociétés ne se contentent pas d'adopter de nouvelles stratégies envers les équipes IT. Elles ont aussi recours à la technologie pour promouvoir les processus internes vers d'autres domaines de l'entreprise, en particulier la R&D. Plus de la moitié (**52 %**) des professionnels IT déclarent que les équipes d'innovation produites de leur organisation

intègrent l'Internet des objets (IdO) dans leurs stratégies et leurs procédures. Par ailleurs, à l'instar des processus R&D internes, les équipes supervisant le développement d'offres externes tirent profit des stratégies technologiques. Les responsables IT indiquent qu'après l'aspect financier, c'est le développement de produits qui influence le plus les décisions technologiques.

De plus en plus d'organisations constatent que la technologie, plus qu'assister l'entreprise, fait partie intégrante de l'activité de entreprise, et les responsables IT sont témoins de cette évolution. Au sein du service IT et à travers la société, la technologie transforme les structures organisationnelles et de nouveaux acteurs jouent un rôle dans les stratégies technologiques. Les entreprises prennent conscience qu'il est tout aussi important d'investir dans l'informatique pour améliorer les opérations internes et l'innovation que de recourir à la technologie pour créer des expériences améliorées aux clients. Les responsables IT sont donc en mesure de mener la transformation numérique de l'intérieur.

La sécurité joue un rôle crucial pour les spécialistes IT.

La technologie joue un rôle de plus en plus essentiel au sein des entreprises. Pour nombre d'entre elles, la confidentialité et la sécurité des données peuvent faire la différence en termes de réussite. L'avènement du règlement général sur la protection des données (RGPD) ne fait qu'accroître cette pression pour les responsables IT.

La sécurité joue un rôle crucial pour les spécialistes IT.

Les responsables IT se soucient indéniablement des aspects de confidentialité et de sécurité. Pour **57 %** d'entre eux, la confidentialité des données est leur principale préoccupation technologique. Ce souci est renforcé par le sentiment chez plus de la moitié (**55 %**) des professionnels IT que la sécurité est le domaine dans lequel les budgets doivent augmenter.

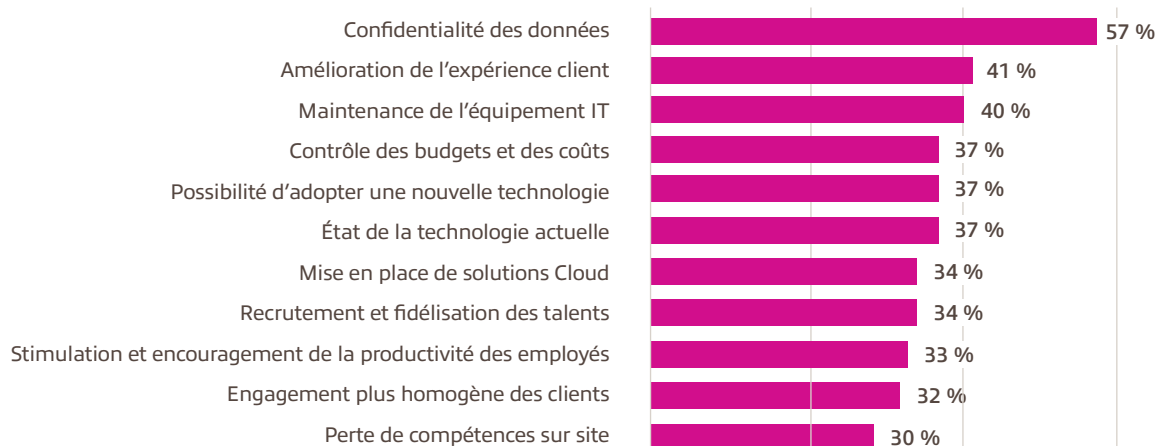
Les professionnels IT ont donc toujours accordé la priorité à la confidentialité et à la sécurité des données, mais la mise en place du RGPD n'a fait qu'accentuer leurs inquiétudes. De nos jours, une violation de la confidentialité des données peut induire la perte de confiance des clients de la société, nuire à la réputation d'une marque et menacer l'avenir d'une organisation.

Il est intéressant de noter que malgré les risques potentiels de sérieuses implications pour l'entreprise, les professionnels IT sont optimistes concernant la capacité de leur organisation à respecter le RGPD. **74 %** considèrent que leurs données et leurs méthodes de traitement sont totalement conformes. Cet optimisme peut résulter d'investissements à court terme dans des protections de confidentialité de base, comme la sécurité des e-mails et la prévention contre la fuite de données, au lieu d'investissements à long terme dans des solutions plus rigoureuses de conformité et de gouvernance.

L'optimisme des professionnels IT concernant la conformité au RGPD peut également découler du fait que **50 %** d'entre eux pensent que ce règlement aura un impact positif sur leur activité. Il est possible qu'ils aient raison. En dépit des menaces qu'il implique, le RGPD est l'occasion pour les entreprises d'améliorer leur gestion de la confidentialité des données. L'intégration de nouvelles protections de la confidentialité peuvent par exemple stimuler une innovation améliorant les produits et les services.

Le RGPD est une nouvelle réalité en Europe et les sociétés tentent d'évaluer ses conséquences sur leur activité et leur réussite à long terme. Certaines organisations se presseront pour être conformes, alors que d'autres patienteront pour voir comment les amendes seront calculées et perçues. Dans tous les cas, le RGPD est un nouveau défi à relever par les entreprises et pose d'importantes questions sur le traitement et l'utilisation adéquats des données sans pour autant perdre de précieuses occasions d'implication des clients.

Pourcentage de professionnels IT « très » préoccupés par les aspects technologiques suivants :



Des investissements plus intelligents s'imposent.

Les professionnels IT ne disposent pas encore des ressources requises pour servir l'entreprise d'aujourd'hui et répondre aux besoins de demain. Ils voient donc le service IT comme un centre de coûts, et l'innovation s'en ressent.

Des investissements plus intelligents s'imposent.



Au sein des organisations, l'IT anciennement fonction administrative devient le centre des opérations ; les professionnels IT sont confrontés à de nouvelles pressions pour être conformes au RGPD. Les budgets IT ne sont toutefois pas à la hauteur de tout ce qu'IT est censé faire. D'ailleurs, plus d'un tiers (**37 %**) des professionnels IT déclarent que le contrôle des budgets et des coûts est leur principale préoccupation technologique.

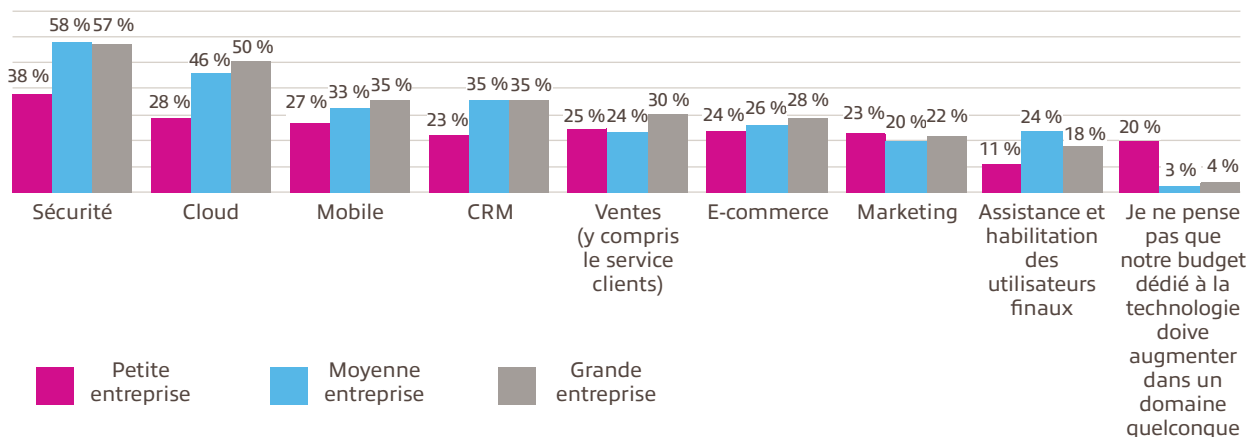
Il est clair que les budgets IT n'augmentent pas assez vite. Près de la moitié (**48 %**) des acteurs IT indiquent que les budgets 2018 n'ont pas évolué par rapport à 2017.

Les professionnels IT sont en particulier préoccupés par les ressources nécessaires pour que les opérations quotidiennes se déroulent bien et pour travailler sur des initiatives d'innovation. **27 %** d'entre eux voient davantage le service IT comme un centre de coûts, et **13 %** seulement comme un hub d'innovation. Plus précisément, quand les professionnels IT sont interrogés sur leur capacité de gestion aujourd'hui et de transformation à l'avenir, près de 7 sur 10 (**69 %**) disent avoir du mal à satisfaire à ces deux obligations. Par ailleurs, **57 %**

pensent que l'organisation d'IT est programmée pour échouer, car le service doit répondre à des demandes concurrentes sans avoir les ressources suffisantes pour assister efficacement l'organisation.

La technologie est passée de la périphérie au cœur de l'activité, mais les professionnels attendent que leurs budgets soient à la hauteur. Sans les ressources appropriées pour assurer les responsabilités nombreuses et croissantes du service informatique, cette fonction devient pour la société une charge plutôt qu'un facteur différenciateur d'avantage concurrentiel. Pour éviter cette situation, les budgets IT doivent être alloués de façon plus intelligente afin de réduire les coûts opérationnels et alimenter l'innovation.

Domaines dans lesquels les budgets dédiés à la technologie doivent augmenter :



La demande de talents IT remodèle les organisations.

Parallèlement à leurs efforts pour satisfaire des obligations concurrentes, les professionnels IT s'inquiètent du manque de ressources de personnel en interne. Les dirigeants IT remédient à ce problème en rendant leurs organisations plus attrayantes pour les candidats IT les plus talentueux.

Les professionnels IT reconnaissent que le succès des initiatives technologiques présentes comme futures dépend, dans une large mesure, du recrutement et de la fidélisation de talents appropriés. Ils sont **1 sur 3** à considérer le recrutement et la fidélisation de talents comme leur principale préoccupation au niveau technologique. De fait, en matière de big data notamment, le manque de talents spécialisés en interne est le souci premier des professionnels IT.

Ils sont **42 %** à déclarer vouloir investir dans des services managés pour mieux assister leur équipe.

Les entreprises s'attaquent à ce problème de diverses manières, comme en investissant dans les technologies Cloud qui offrent une flexibilité du travail, améliorent la communication et facilitent la collaboration. Pour réduire le roulement du personnel et recruter les personnes les plus qualifiées, les organisations adoptent des services Cloud pouvant améliorer la satisfaction de leurs collaborateurs et obtiennent des bénéfices. **65 %** des professionnels IT annoncent un environnement IT plus flexible et/ou plus collaboratif après avoir investi dans des services Cloud. De la même façon, **54 %** font part d'un meilleur accès à distance.

Outre les investissements dans des services Cloud pour favoriser la mobilité et la collaboration des employés, les organisations s'intéressent aux services managés pour mieux assister les employés en quête d'expériences technologiques accrues. Plus précisément, **42 %** des professionnels IT indiquent qu'ils pensent investir dans des services managés pour mieux assister leur équipe, qui souhaite chaque fois plus gérer et personnaliser la technologie et les outils utilisés.

L'allocation de ressources pour les services Cloud et les services managés prouve que les organisations donnent la priorité à la création d'une équipe et d'un espace de travail connectés. Cet environnement peut supposer un net avantage au moment de recruter et de fidéliser des talents IT habitués à une technologie intuitive et homogène, en fonction de leurs expériences en tant que clients et natifs numériques.

Les décisions des professionnels IT prouvent qu'ils sont pleinement conscients que le fait de disposer de talents IT et de satisfaire leurs collaborateurs se traduit par un bon positionnement dans le paysage actuel des entreprises. En s'efforçant davantage d'analyser et de concevoir des expériences et des outils évolués pour leur équipe, ils sont à même d'assurer la gestion d'aujourd'hui et la transformation de demain. Mais en raison de budgets insuffisants et de la prolifération de nouveaux rôles IT (comme les ingénieurs DevOpSec et les stratégies en science des données), certaines organisations risquent de ne pas répondre à tous les besoins de leurs employés en interne et à chercher des solutions à l'extérieur.



DONNÉE CLÉ INSIGHT

Les spécialistes IT ont besoin d'un coup de main.

*Les services managés peuvent compléter le talent
en interne et aider les professionnels IT à trouver un
équilibre entre gestion et transformation de l'activité.*

Les spécialistes IT ont besoin d'un coup de main.

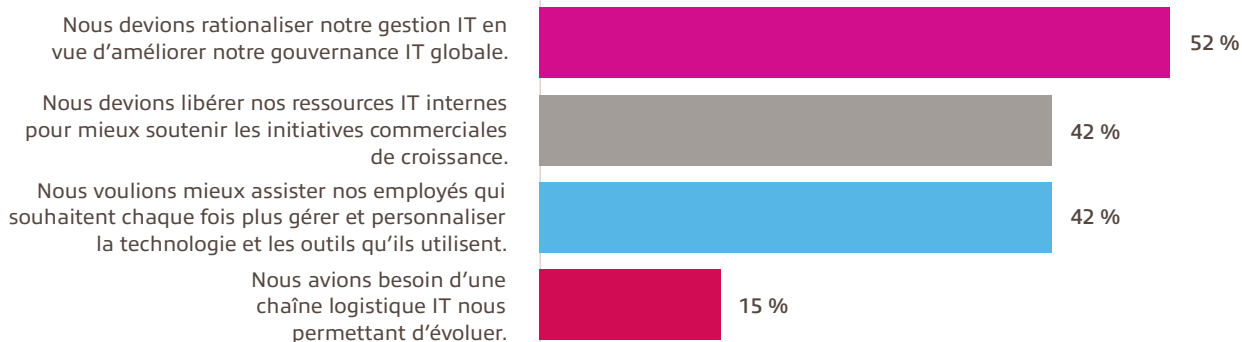
Les professionnels IT ont beaucoup de travail. Les décisions et les stratégies technologiques sont chaque fois plus complexes. Les demandes concurrentes ne font qu'augmenter les contraintes budgétaires. Les ressources internes peuvent être insuffisantes ou inappropriées pour tout ce que les services IT sont censés assumer. Les acteurs IT relèvent donc ces défis en sollicitant une aide externe sous la forme de services managés, ce qui libère de précieuses ressources IT internes pour des projets IT stratégiques. De fait, plus de trois quarts des professionnels IT déclarent que **28 %** de leur budget IT de 2017 a été consacré à des services gérés.

Il est probable que **58 %** des professionnels IT investissent dans des services managés au cours des 12-24 mois.

En particulier, plus de la moitié (**52 %**) des professionnels IT ont investi dans des services managés en 2017 pour rationaliser leur gestion IT et améliorer la gouvernance IT globale. En plus d'enrichir les responsabilités quotidiennes, les professionnels IT ont recours à des services managés pour favoriser l'innovation. En 2017, **42 %** ont investi dans des services managés pour libérer des ressources IT internes et ainsi se concentrer sur des initiatives de croissance et commerciales. Grâce aux services managés qui facilitent les opérations en arrière-plan, les sociétés peuvent consacrer d'autres ressources à l'innovation.

Dans une perspective d'avenir, les investissements dans des services managés ne semblent pas se ralentir. De fait, **58 %** des professionnels IT pourraient investir au cours des 12-24 mois. Cette intention d'investir dans des services managés n'a rien de surprenant, sachant que la pression ne fera qu'augmenter pour réduire les coûts de gestion IT et évoluer. Pour respecter cet impératif, les organisations auront besoin d'autres processus, compétences et outils, dont la plupart s'obtiendront via des ressources externes fournies par des partenaires de services managés.

Pourquoi les professionnels IT ont-ils investi dans des services managés en 2017 ?



Après avoir investi dans le Cloud, l'avenir s'annonce prometteur.

Les professionnels IT jonglent avec de nouvelles menaces de sécurité, des budgets inappropriés, une concurrence en matière de talents et d'infogérance, mais ils semblent optimistes par rapport au Cloud. En fait, le Cloud pourrait être le cas type parfait pour l'évolution des entreprises.

Il est indéniable que le Cloud joue un rôle majeur dans les entreprises actuelles. Tous les types de société ont compris sa valeur et fait évoluer leurs stratégies pour profiter de tous ses atouts. En particulier, **89 %** des sociétés ont investi dans des services Cloud en 2017. Dans **66 %** des cas, la principale plateforme d'investissement dans des services Cloud était un logiciel en tant que service. Dans **52 %** du total, l'infrastructure en tant que service était la deuxième priorité pour l'investissement dans des services Cloud, suivie de la sécurité avec **50 %**.

Dans **66 %** des cas, la principale plateforme d'investissement dans des services Cloud était un logiciel en tant que service.

Outre des investissements dans des services Cloud, les sociétés ont entamé un passage au Cloud. **91 %** des professionnels IT déclarent que leur organisation a migré des charges de travail vers des Clouds publics. Dans l'ensemble, **38 %** des sociétés ont migré entre **40 et 60 %** de charges de travail vers le Cloud public, alors que **28 %** des grandes sociétés ont migré entre **61 et 99 %** de charges de travail vers le Cloud.

Certaines ont évidemment des doutes concernant les applications à passer vers le Cloud et le moment pour le faire. Elles sont notamment sceptiques quant à la gestion des données dans le Cloud. La disponibilité et la localisation des données représentent les principaux soucis concernant le Cloud pour **39 %** et **38 %** des acteurs IT, respectivement. De la même façon, **34 %** des professionnels IT déclarent que la mise en place d'une stratégie de gestion des données dans le Cloud suppose une difficulté majeure en termes d'optimisation de leur infrastructure IT. Outre les questions liées aux données, les professionnels IT s'interrogent sur le financement des services Cloud : pour **47 %** d'entre eux, il s'agit de la deuxième préoccupation (après la sécurité). Les responsables IT signalent en cela que leurs budgets en technologie doivent augmenter.

Malgré ces inquiétudes par rapport au Cloud, les avantages l'emportent sur les défis supposés. Il semble que nous sommes dans l'ère du futur pour les entreprises et il a l'air prometteur aux yeux des dirigeants IT. Près de **100 %** des sociétés ayant investi

dans des services Cloud en 2017 estiment jouer un rôle favorable pour leur organisation, et **55 %** qualifient les services Cloud de « très avantageux ». Il est intéressant de voir que, lorsque les dirigeants IT mentionnent les principaux avantages des services Cloud, leurs réponses présentent le Cloud comme la solution à certaines de leurs préoccupations technologiques primordiales, notamment celles en matière de flexibilité, d'efficacité et de sécurité. Aux dires de **65 %** des professionnels IT, le principal avantage des services Cloud est un environnement IT plus flexible et plus collaboratif, alors que **54 %** remarquent un meilleur accès à distance. Pour **51 %** des interrogés, leur environnement de données est plus sûr après avoir investi dans des services Cloud.

À en croire les avantages cités par les professionnels IT, un investissement dans le Cloud peut donc rendre les organisations plus productives et plus compétitives. En particulier, les avantages clés d'un investissement dans des services Cloud, à savoir la collaboration, la flexibilité et l'efficacité, permettent aux entreprises de bénéficier d'un personnel plus connecté et de systèmes IT souples. Ces deux aspects peuvent réduire le délai de commercialisation et améliorer l'expérience de l'utilisateur final. De fait, la réussite dans le Cloud peut être la preuve rassurante du résultat obtenu quand les entreprises donnent la priorité aux décisions technologiques pour rationaliser les opérations quotidiennes et libérer des ressources pour l'innovation.



La technologie est sur le point de révolutionner les entreprises et de les transformer à l'ère numérique. Cette évolution doit toutefois se faire de façon intelligente. La technologie évolue rapidement et de nombreuses solutions employées aujourd'hui peuvent s'avérer contraignantes, voire obsolètes dans un avenir proche. C'est pourquoi les professionnels IT doivent adopter une position proactive afin d'identifier les priorités de leur organisation. C'est en connaissant bien leur environnement IT actuel et en sachant comment l'entreprise aborde l'avenir que les dirigeants IT doivent déterminer les investissements en technologie dont leur société a besoin, ainsi que tracer le chemin à suivre pour leur transformation numérique.

Trouver l'équilibre entre les besoins actuels et ceux à venir passe par la délicate tâche de définir les priorités et investir, mais les professionnels IT ne doivent pas forcément le faire seuls. Un bon partenaire technologique aidera les organisations à s'y retrouver dans la foule de solutions IT modernes pour élaborer une stratégie personnalisée et adaptée au profil unique et aux objectifs commerciaux de la société. En suivant le chemin le plus intelligent vers la transformation, les professionnels IT s'assureront de bons résultats opérationnels aujourd'hui comme demain.

À propos d'Insight

Aujourd'hui, toute entreprise a recours à la technologie. Insight Enterprises Inc. fournit aux organisations de toute taille Insight Intelligent Technology Solutions™ et des services pour optimiser la valeur commerciale d'IT. Inscrite au classement Fortune 500 comme fournisseur mondial de solutions de Cloud hybride, de personnel connecté et d'optimisation de la chaîne logistique, notre entreprise aide les clients à gérer leur service IT aujourd'hui tout en se transformant pour l'avenir. Qu'il s'agisse de stratégie, de conception, d'implémentation et de gestion IT, nos plus de 6 600 employés permettent aux clients d'innover et d'optimiser leur activité afin d'opérer de façon plus intelligente. Pour en savoir plus, fr.insight.com/fr