

2019 | Europe
L'Index Intelligent Technology[™]
d'Insight



Introduction

La transformation digitale n'est plus seulement réservée aux organisations évoluant dans l'IT. Tandis que les produits, outils et services digitaux prolifèrent à la même vitesse que les technologies émergentes ; Les organisations de toutes formes et tailles peuvent bénéficier de l'agilité et de l'innovation promises par la technologie Digitale.

Dans les faits, toute organisation se doit aujourd'hui d'adopter la transformation digitale pour stimuler des résultats commerciaux clés. Qu'il s'agisse d'établir un avantage concurrentiel et d'améliorer l'expérience client, de construire des équipes de travail modernes et d'optimiser les opérations internes, les avantages de la technologie digitale sont nombreux.

La prise de conscience du nouveau rôle fondamental de l'IT dans le plan de croissance d'une entreprise, l'a fait passer de la seule fonction de support à un impératif stratégique. Par conséquent, les décideurs IT occupent un rôle nouveau et croissant au sein de leurs organisations et celui-ci est de plus en plus défini par sa capacité à fournir une valeur commerciale.





Insight Enterprises publie l'annuel Index Intelligent Technology™ pour aider les décideurs IT à assumer cette nouvelle fonction stratégique au sein de leurs organisations. En effet, grâce à notre mise en exergue des défis et des priorités des professionnels de l'IT dans un environnement digital en rapide évolution, nous espérons que les lecteurs se sentiront mieux armés pour assumer leurs responsabilités et saisir de nouvelles opportunités.

1 000 décideurs IT

9 pays européens

31 jours de travail sur le terrain

L'Index européen 2019

L'Index de cette année identifie et contextualise quatre changements de paradigme affectant la façon dont les professionnels de l'IT et leurs organisations fonctionnent. Il explore en particulier de nouvelles réalités autour du Cloud et des data center, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement IT, des équipes de travail connectées et de l'innovation digitale.

En disposant d'une image plus claire des défis majeurs auxquels sont confrontés les équipes IT, les décideurs IT et leurs organisations, ils seront davantage préparés pour générer de la valeur grâce à leurs investissements dans l'IT tout en stimulant leurs résultats commerciaux à l'aide de la technologie.

Méthodologie

Les résultats de cette année proviennent d'une enquête auprès de 1 000 professionnels de l'IT travaillant dans des organisations comptant plus de 500 collaborateurs et 42 138 millions d'Euros en volume annuel de ventes dans toute l'Europe.

Pour prendre part à l'enquête, les personnes interrogées devaient faire partie de l'équipe de direction stratégique ou de l'équipe de direction élargie décisionnaires sur les sujets de l'IT. Coleman Parkes Research a organisé cette enquête entre le 20 mai 2019 et le 19 juin 2019.



Les sociétés deviennent expertes des données.

55 % des décideurs IT européens affirment que l'IA et le machine learning auront un impact significatif sur l'avenir de l'IT.

Explosion des données

Les données sont extrêmement puissantes. Lorsqu'elles sont analysées, partagées et exploitées intelligemment, elles peuvent faciliter une prise de décision plus éclairée, améliorer la qualité des offres ainsi que l'expérience client. En effet, **46 %** des décideurs IT rapportent que les analyses avancées, générées par l'IA, les big data, le machine learning et le deep learning, ont été essentielles à leurs prises d'initiatives en termes d'innovation digitale au cours des deux dernières années. **55 % anticipent** que l'IA et le machine learning auront un impact significatif sur l'avenir de l'IT.

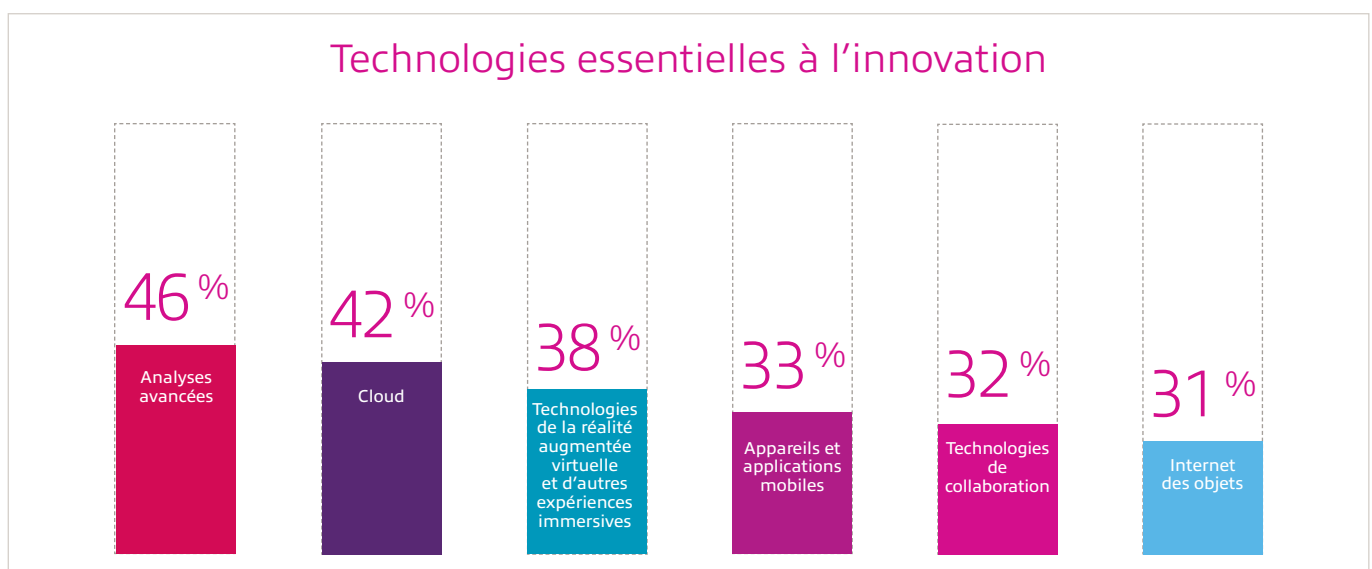
Pour adopter des modèles opérationnels plus agiles et plus précis basés sur les données, les entreprises doivent être prêtes à affronter les défis associés à l'accumulation exponentielle de données.

Les professionnels de l'IT font confiance à l'IA, au big data qui permettent aux organisations de transformer les données en intelligence commerciale.

Le Forum économique mondial estime que d'ici 2025, le monde créera 463 exaoctets de données chaque jour.¹ À mesure que les appareils connectés et la technologie digitale prolifèrent à l'intérieur et à l'extérieur des organisations, les sociétés vont devoir gérer des quantités massives de données générées par les collaborateurs, les clients, les partenaires et les tiers. De plus, ces données seront de plus en plus stockées dans des environnements dispersés (sur site, dans le Cloud et en périphérie), exigeant des organisations qu'elles développent la bonne stratégie de gestion des données pour héberger, protéger et gérer toutes ces informations.

Les professionnels de l'IT sont parfaitement conscients de ce défi. Ils mentionnent la sécurité et la protection des données comme étant les défis majeurs liés à la gestion mondiale des besoins du data center, et plus de la moitié (**54 %**) disent que la gestion et la gouvernance des données constituent des défis majeurs pour la gestion des opérations IT mondiales.

Une stratégie Cloud solide est essentielle à la navigation et à la construction d'un environnement de données très performant. Parmi d'autres avantages, le Cloud favorise la flexibilité, l'agilité, l'évolutivité de l'infrastructure et des services, ainsi que la prise de décision en temps réel.



1. Jeff Desjardins. « Combien de données sont générées chaque jour ? » Weforum.org. 17/04/19.

Explosion des données

Il rend également possible des technologies, telles que l'IA et le machine learning, permettant aux organisations de déployer des analyses avancées pour déchiffrer les données qui s'accumulent. En reconnaissant l'importance du Cloud, **42 %** des professionnels de l'IT considèrent qu'il a été l'une des technologies les plus essentielles pour leurs initiatives en termes d'innovation digitale au cours des deux dernières années.

Les organisations ont commencé à investir lourdement dans le Cloud, dépensant une moyenne annuelle de 31,39 millions d'Euros. Cependant, les professionnels de l'IT rapportent que 30 % de ces dépenses ne sont pas utilisées.

En prenant note de ces avantages, les organisations ont commencé à investir fortement dans le Cloud, en dépensant une moyenne annuelle de **31,39 millions d'Euros** en 2018. Cependant, les professionnels de l'IT rapportent que **30 %** de ces dépenses ne sont pas utilisées. Ce gaspillage (qui s'élève à **9,6 millions d'Euros** par an) pourrait provenir du manque de visibilité des services utilisés au niveau du centre de coût, de la charge de travail et de l'application, signalent plus d'un tiers des décideurs IT. Il est également probable que les organisations aient des difficultés à déterminer les charges de travail les mieux adaptées au Cloud public, privé et hybride. Ces dépenses Cloud représentent un défi pour **44 %** des professionnels de l'IT.

Enfin, **39 %** des décideurs IT signalent la difficulté à planifier et à répartir les budgets pour la consommation du Cloud.

Ces résultats suggèrent que les entreprises ont besoin de conseils pour surveiller la consommation du Cloud, contrôler leurs dépenses Cloud et optimiser leurs investissements dans le Cloud. Les professionnels de l'IT semblent être d'accord : **51 %** affirment que les intégrateurs systèmes pouvant construire auront un impact important sur l'avenir de l'IT et, vraisemblablement, le succès organisationnel avec le Cloud.

Les données peuvent créer de puissants avantages commerciaux, mais les sociétés doivent être prêtes à les transformer en intelligence significative. Sans la capacité de collecter, d'analyser et d'appliquer des données, elles ne restent guère que des 1 et des 0. La clé de cette transformation est de trouver la stratégie appropriée du Cloud et du data center. L'environnement de données hybride (sur site, dans le Cloud et en périphérie) ne devient plus complexe que lorsque les appareils connectés s'accumulent, et que les technologies et outils intelligents deviennent plus percutants. Cependant, les organisations qui acceptent ce défi et investissent judicieusement dans la gestion des données et les solutions Cloud seront habilitées à exploiter les ressources IT sur base de données et à tirer profit des précieuses perspectives commerciales qu'elles produisent.

Défis majeurs dans la gestion des dépenses Cloud



Difficulté à déterminer les charges de travail les mieux adaptées pour les Clouds public, privé et hybride



Difficulté à planifier et répartir le budget pour la consommation du Cloud



Manque de visibilité des services utilisés au niveau du centre de coût, de la charge de travail et des applications



Optimiser la gestion de la chaîne d'approvisionnement IT crée des opportunités.

*L'enquête montre que **72 %** des professionnels de l'IT en Europe pensent qu'une chaîne d'approvisionnement IT plus optimisée permettrait à leur personnel IT de se concentrer davantage sur les projets d'innovation qui font avancer l'entreprise.*

Le pouvoir de la chaîne d'approvisionnement IT moderne

Les organisations qui cherchent à intégrer la technologie pour améliorer les processus existants et réduire les coûts, doivent tenir compte de l'impact positif de la modernisation de la chaîne d'approvisionnement IT. Plus précisément, les organisations qui rationalisent l'approvisionnement et la gestion de la technologie peuvent réaffecter le temps passé sur les opérations qui ont pour vocation de générer de la croissance et aux initiatives liées à l'innovation. Alors que les professionnels de l'IT comprennent cette relation, il semble que toutes les organisations ne tirent pas profit des avantages d'une chaîne d'approvisionnement IT optimisée.

Lorsqu'on leur demande de considérer la chaîne d'approvisionnement IT dans son ensemble, 62 % des décideurs IT l'estiment « très optimisée ». Cependant, lors de l'évaluation de chacun de ses composants individuellement, ils identifient des domaines d'amélioration.

Lorsqu'on leur demande de considérer la chaîne d'approvisionnement IT dans son ensemble, **62 %** des décideurs IT l'estiment « très optimisée ». Cependant, lors de l'évaluation de chaque élément qui la compose individuellement, ils identifient des domaines où l'amélioration est à minima modérée. Il s'agit notamment de la rationalisation de l'approvisionnement en ligne, mais également d'une visibilité croissante de l'approvisionnement des actifs, des logiciels et des licences.

44 % des professionnels de l'IT pensent que leurs organisations pourraient améliorer leurs systèmes d'approvisionnement en ligne afin de rationaliser les achats IT pour leur équipe IT et leurs autres collaborateurs. De même, le suivi en temps réel des opérations de

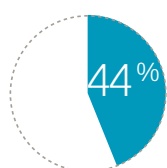
commande, d'imagerie et d'expédition pourrait également être amélioré, selon 4 professionnels de l'IT sur 10.

En plus des améliorations liées à l'approvisionnement en ligne, les professionnels de l'IT expriment leur envie d'améliorer la visibilité sur les coûts associés à l'approvisionnement et à la licence des logiciels. En particulier, **41 %** pensent que leurs organisations approvisionnent de façon excessive les services Cloud public, alors que **40 %** signalent le surachat de licences. En plus d'optimiser les licences des logiciels et le Software Asset Management, les décideurs IT signalent un besoin d'améliorer les outils qu'ils utilisent pour gérer l'approvisionnement. En effet, **38 %** souhaitent améliorer l'analyse des achats et déployer une plateforme en libre-service pour simplifier le suivi des actifs et gérer l'inventaire.

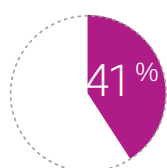
Les organisations peuvent éprouver des difficultés à optimiser leur chaîne logistique IT pour plusieurs raisons. Les sociétés qui restent focalisées sur les coûts d'acquisition des produits, plutôt que sur les coûts de déploiement, peuvent ne pas voir les gains financiers associés à une chaîne d'approvisionnement IT modernisée. Les professionnels de l'IT peuvent également s'inquiéter du volume de travail impliqué dans la révision de l'infrastructure, des processus et des outils existants, malgré le fait que ces améliorations conduiront à des gains opérationnels durables.

Lorsqu'ils envisagent l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement IT, les professionnels de l'IT rapportent que cela donnerait à l'entreprise l'opportunité d'avancer.

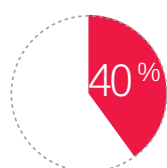
Opportunités d'amélioration de la gestion de la chaîne d'approvisionnement IT



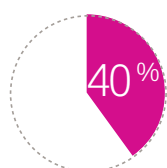
Systèmes d'approvisionnement en ligne pour rationaliser les achats IT pour les équipes IT ou tout autre collaborateur



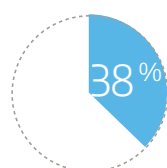
Réduction de l'approvisionnement excessif de Cloud public



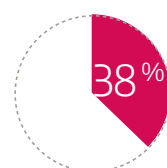
Suivi en temps réel des opérations de commande, d'imagerie et d'expédition



Réduction des surachats de licences



Analyse des achats



Utilisation d'une plateforme en libre-service pour simplifier le suivi des actifs et l'inventaire

Le pouvoir de la chaîne d'approvisionnement IT moderne



La résistance au changement et l'attachement à la technologie et aux systèmes existants pourraient également être mis en cause. Par ailleurs, les organisations peuvent éprouver des difficultés à mettre en œuvre des processus ainsi que des outils nouveaux et améliorés, sans disposer de ressources internes adéquates à consacrer à la gestion des opérations et dédiées à préparer la transformation.

Quels que soient les facteurs de retard dans la modernisation de la chaîne d'approvisionnement IT, l'impact est clair. Lorsqu'ils envisagent l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement IT, les professionnels de l'IT rapportent que cela donnerait à l'entreprise l'opportunité d'avancer. Près de trois quarts (**72 %**) pensent qu'elle libérerait du temps dont ont besoin leurs équipes pour se concentrer sur l'innovation. Les deux tiers disent que leurs collaborateurs pourraient devenir plus efficaces, alors que plus de la moitié (**54 %**) affirment que leur moral augmenterait. Ces résultats suggèrent que lorsque les équipes IT se concentrent moins sur la gestion des opérations quotidiennes, la croissance et l'innovation sont alors plus susceptibles de prospérer.

Les professionnels de l'IT se sont rendus compte qu'il existait un lien entre la modernisation de la chaîne d'approvisionnement IT et de meilleurs résultats commerciaux. En particulier, grâce aux améliorations

apportées à l'approvisionnement en ligne et à une meilleure visibilité en termes de Software Asset Management et du licensing, les organisations peuvent rationaliser les processus, améliorer l'efficacité, contrôler les coûts et optimiser les investissements. Avant tout, une chaîne d'approvisionnement IT bien optimisée permet aux équipes IT de se concentrer sur l'innovation, de sorte que même ceux qui exploitent actuellement une chaîne d'approvisionnement IT moderne devront rester informés des dernières technologies afin de continuer à croître.

Avantages d'une chaîne d'approvisionnement IT optimisée

72 %

Plus de temps pour se concentrer sur l'innovation

66 %

Permettre au personnel IT d'être plus efficace

54 %

Améliorer le moral des équipes IT

44 %

Réduire le temps passé à résoudre les problèmes



La création d'un lieu de travail moderne implique de prendre en compte les attentes et priorités des collaborateurs.

En effet, 7 décideurs IT européens sur 10 pensent qu'il est « très ou extrêmement important » que le service IT des entreprises s'aligne sur les expériences consommateurs.

L'expérience du collaborateur optimisée



La transformation digitale permet aux organisations d'améliorer et de personnaliser l'expérience client, mais elle ne s'arrête pas là. Les organisations mettent en œuvre des solutions de transformation des lieux de travail, permettant à leurs équipes d'être plus efficaces, collaboratives et engagées.

L'afflux de collaborateurs digitaux natifs et d'une technologie de consommation de plus en plus accessible façonne les attentes des collaborateurs en matière d'expériences technologiques au travail.

Un certain nombre de facteurs clés motivent les organisations à moderniser l'environnement et l'expérience du lieu de travail. En particulier, l'afflux de collaborateurs digitaux natifs et d'une technologie de consommation de plus en plus accessible façonne les attentes des collaborateurs en matière d'expériences technologiques au travail. Plus de trois quarts (**76 %**) des décideurs IT s'accordent à dire que leurs équipes sont plus éduquées en matière de technologie qu'il y a deux ans.

Parallèlement à un collaborateur plus avancé technologiquement, on observe une demande croissante pour les expériences consommateurs sur le lieu de travail. En effet, 7 professionnels de l'IT sur 10 pensent qu'il est « très ou extrêmement important » que l'IT des entreprises s'aligne sur celui des consommateurs. Le lieu de travail moderne est désormais devenu un avantage concurrentiel dans la recherche des meilleurs collaborateurs. En effet, **74 %** des professionnels de l'IT déclarent que leurs organisations associent la technologie moderne au fait d'attirer et de retenir les talents.

Dans leurs tentatives de créer des lieux de travail modernes, les organisations se concentrent sur des stratégies et des solutions pour personnaliser l'expérience

du collaborateur, offrir davantage de ressources support et leur permettre de travailler d'une façon nouvelle et plus collaborative.

Afin de répondre aux demandes des collaborateurs de bénéficier d'expériences plus personnelles et intuitives, les organisations favorisent la flexibilité des appareils. Par exemple, **79 %** des organisations fournissent à leurs collaborateurs des appareils prêts à l'emploi, **75 %** proposent une sélection d'appareils en libre-service et **73 %** permettent aux collaborateurs de choisir leurs types d'appareil préférés.

En outre, les services IT recherchent des services managés pour offrir plus de soutien aux utilisateurs. Les services managés permettent aux collaborateurs d'accéder à un support IT plus réactif, ce qui peut rationaliser les processus internes et améliorer l'efficacité. De plus, avec l'aide d'un fournisseur de services managés, les collaborateurs peuvent adopter de nouvelles technologies plus rapidement et accéder à l'aide dont ils ont besoin pour développer et adopter de nouveaux outils digitaux.

Les décideurs IT signalent que leurs organisations aident également les collaborateurs à prendre confiance en investissant dans des solutions qui les aident à résoudre les problèmes de manière autonome. Presque la moitié (**49 %**) des professionnels de l'IT affirment que leurs organisations ont investi dans plus d'installations libre-service et d'automatisation dans leur modèle de support au cours des deux dernières années. Cet investissement semble être en cours, puisque **46 %** prévoient de continuer à investir pendant les deux prochaines années.

Enfin, les organisations investissent dans des solutions Cloud pour moderniser l'expérience des collaborateurs. Au cours de l'année dernière, plus de la moitié (**53 %**) ont migré les services et les charges de travail vers des plates-formes Cloud. Cette technologie favorise la flexibilité, la continuité et la collaboration, permettant aux collaborateurs de travailler à tout moment, en tout lieu et

L'expérience du collaborateur optimisée

sur tout appareil. De même, au cours de l'année écoulée, la moitié des organisations est passée aux architectures Cloud pour améliorer la gestion d'identité et d'accès. Cet investissement garantit aux collaborateurs un accès destiné aux ressources technologiques et aux informations dont ils ont besoin pour travailler efficacement. Il améliore également la sécurité des collaborateurs qui préfèrent travailler à distance.

Selon 44 % des professionnels de l'IT, les plaintes concernant les mauvaises expériences utilisateurs ont diminué au cours des deux dernières années, grâce au fait que les organisations priorisent l'expérience de leurs collaborateurs

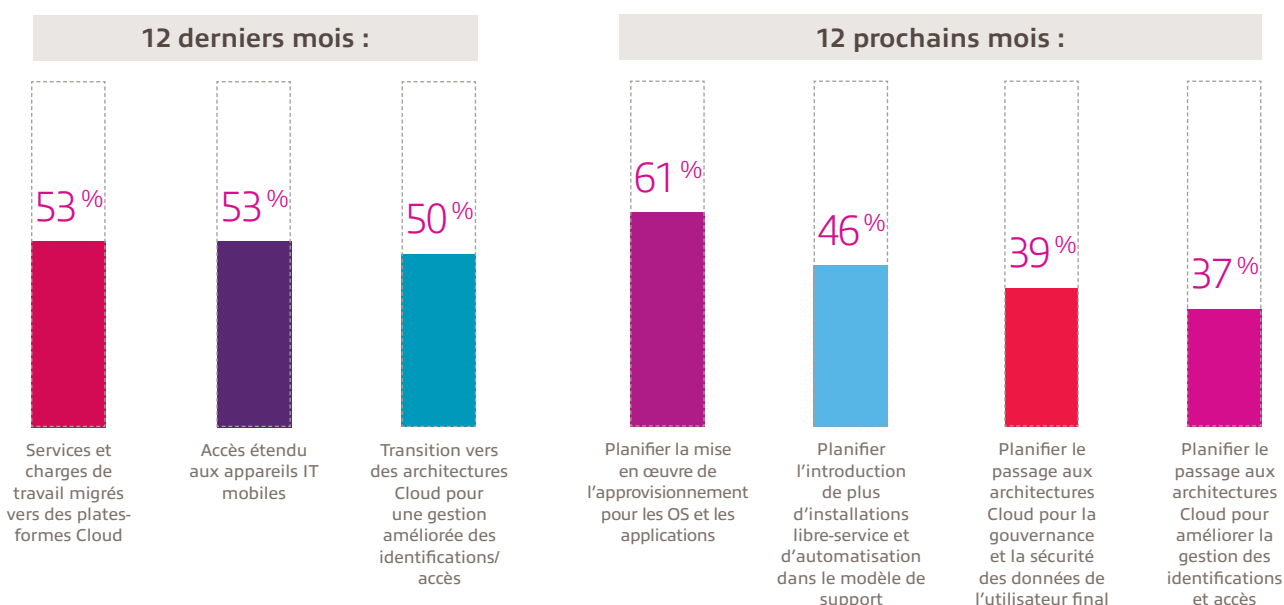
Les efforts pour moderniser le lieu de travail semblent être concluants. Selon 44 % des professionnels de l'IT, les plaintes concernant les mauvaises expériences utilisateurs ont diminué au cours des deux dernières années, au fur et à mesure que les organisations donnent la priorité à

l'expérience des collaborateurs. Plus précisément, lorsque les organisations mettent la priorité sur les aspects clés de l'expérience des collaborateurs (l'accès aux informations, à la collaboration et à la communication), elles relèvent moins de plaintes et constatent vraisemblablement que les collaborateurs sont plus engagés et plus productifs.

Par exemple, 60 % des professionnels de l'IT déclarent que la priorité critique ou majeure de leurs organisations a été de permettre aux collaborateurs de trouver des informations pertinentes rapidement et facilement. Dans le même temps, la moitié des professionnels de l'IT indiquent que les plaintes concernant le manque d'accès aux informations pertinentes ont considérablement diminué au cours des deux dernières années.

De même, alors que les sociétés s'engagent à améliorer la collaboration et la communication, l'expérience des collaborateurs semble s'améliorer. On note que 60 % et 54 % des organisations donnent respectivement la priorité à la collaboration et à la communication, et plus de la moitié des professionnels de l'IT signalent

Investissements pour moderniser l'expérience utilisateur



L'expérience du collaborateur optimisée

moins de plaintes sur les restrictions et le manque de fonctionnalités concernant les outils de collaboration et de communication spécifiques.

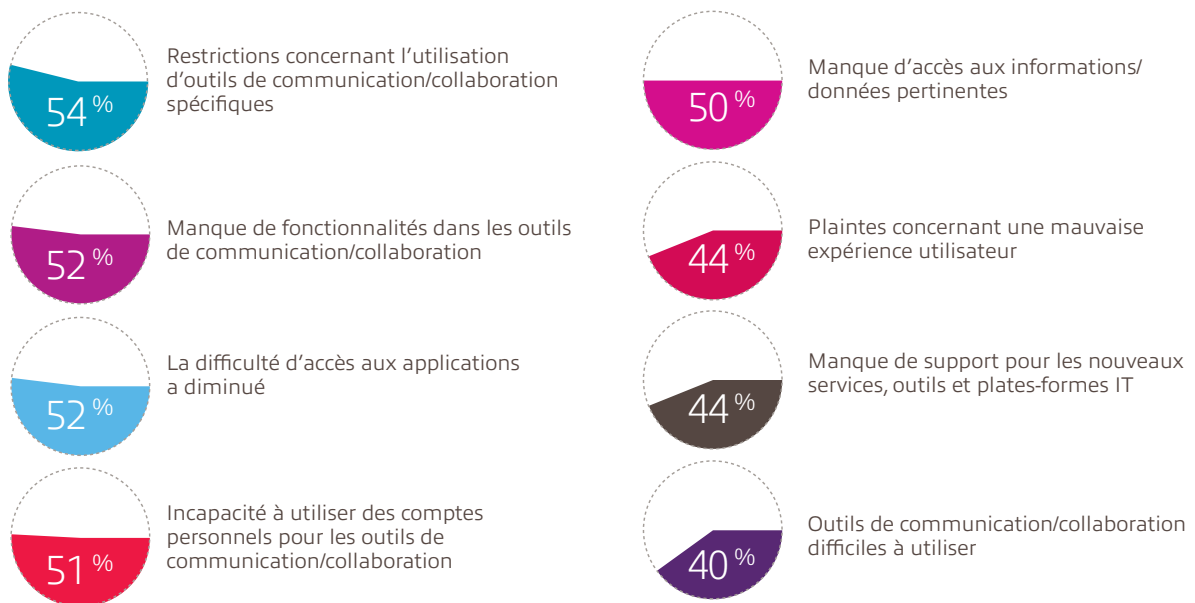
Les organisations accordent de l'importance à l'expérience des collaborateurs et s'engagent à améliorer leur satisfaction. Ceci entraîne une augmentation de l'engagement et de la productivité.

Les résultats comme ceux-ci suggèrent que lorsque les organisations accordent de l'importance à l'expérience de leurs collaborateurs et s'engagent à l'améliorer, elles peuvent constater une amélioration de leur satisfaction, ce qui entraîne une augmentation de l'engagement et de la productivité.

Les professionnels de l'IT et leurs organisations ont reconnu qu'il était impératif de créer des expériences pour leurs collaborateurs semblables à celles du consommateur (c.-à-d. personnelles, intuitives, flexibles). Par conséquent, ils déploient des stratégies et des options qui rendent les technologies et outils les plus récents plus facilement accessibles à leurs collaborateurs et leur permettent de les utiliser plus efficacement.

À l'avenir, les organisations qui modernisent le lieu de travail et alignent leurs priorités organisationnelles autour de l'expérience des collaborateurs vont pouvoir tirer profit de l'engagement, de la collaboration et de la productivité. Étant donné que l'autonomisation des collaborateurs par le biais de la technologie peut améliorer la performance, les organisations doivent continuer à mettre la priorité sur un lieu de travail moderne afin de favoriser la différenciation et à terme, l'avantage concurrentiel.

Diminution du volume de réclamations de l'utilisateur au cours des deux dernières années





Les sociétés réalisent des résultats considérables grâce à l'innovation digitale.

*Au cours des deux prochaines années, les organisations européennes prévoient d'augmenter leurs investissements dans la transformation digitale de près de **11 millions d'Euros.***

L'impératif de l'innovation

Aujourd'hui et à l'avenir, les organisations ne peuvent pas ignorer l'influence et l'impact de l'innovation digitale sur la croissance de l'entreprise. Bien qu'elle puisse prendre de nombreuses formes, comme la maintenance prédictive, les applications grand public ou l'automatisation, l'innovation est la clé pour débloquer des résultats commerciaux importants.

Plus précisément, **45 %** des décideurs IT déclarent qu'améliorer l'expérience et la relation client est l'objectif principal de l'innovation digitale au sein de leurs organisations. **40 %** affirment que le développement de nouveaux produits et services est la principale raison pour laquelle leurs organisations adoptent l'innovation digitale.

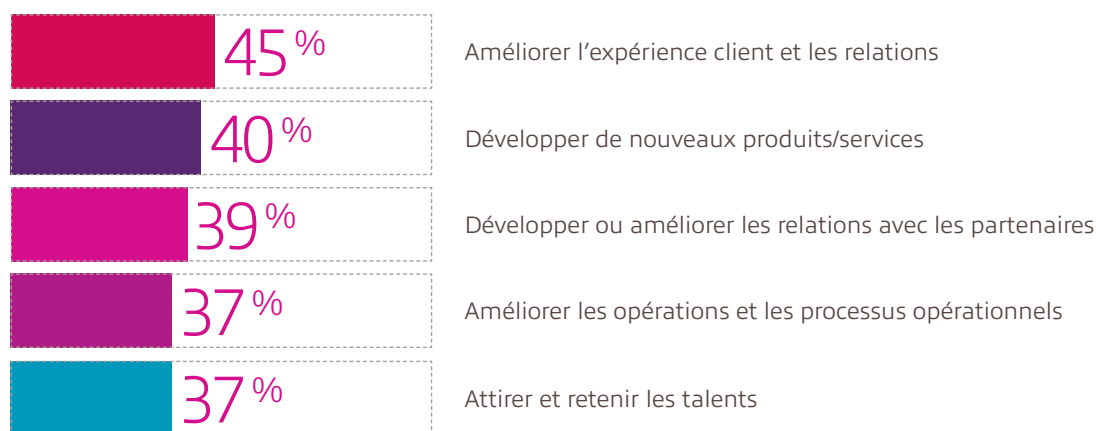
Les initiatives en termes d'innovation digitale génèrent également des résultats précieux au sein des organisations. **37 %** des décideurs IT affirment que l'amélioration des opérations et des processus est un objectif majeur de la transformation digitale. Le même pourcentage affecte la responsabilité de l'attraction et la rétention de talents à l'innovation digitale. Il existe, bien sûr, une relation entre ces résultats externes et internes. Pour que l'entreprise puisse mener à bien une innovation digitale centrée sur le client, elle doit d'abord améliorer et optimiser les opérations de l'intérieur.

Deux tiers des professionnels de l'IT s'accordent à dire que l'IT peine à équilibrer les deux responsabilités : les projets transformationnels et la gestion des opérations de base.

Dans l'ensemble, les organisations européennes constatent une réussite dans l'atteinte de résultats commerciaux grâce à l'innovation digitale. Les trois quarts des décideurs IT pensent que leurs investissements en innovation digitale ont été « modérément ou très efficaces ». Pour montrer qu'elles ont confiance dans l'innovation digitale, les organisations prévoient d'augmenter leurs investissements de transformation digitale de presque **11 millions d'Euros** au cours des deux prochaines années.²

Pourtant, malgré l'élan derrière la transformation digitale et l'innovation, les deux tiers des professionnels de l'IT s'accordent à dire que l'IT peine à équilibrer les deux responsabilités : les projets transformationnels et la gestion des opérations de base. Cette perspective est susceptible d'être influencée par les défis importants liés aux coûts rapportés de la transformation digitale.

Classement des objectifs d'innovation digitale



2. Les entreprises de la zone EMEA ont dépensé une moyenne de 32,23 millions d'Euros pour la transformation digitale au cours des deux dernières années et prévoient de dépenser 42,12 millions d'Euros au cours des deux prochaines années.

L'innovation digitale est inévitable pour l'avenir de l'entreprise. Pour qu'elle voie le jour et **prépare l'organisation à investir** des ressources financières et organisationnelles importantes

46 % des décideurs IT déclarent que les coûts mensuels ou les dépenses d'exploitation constituent un défi majeur lié à l'innovation digitale.

De la même façon, **44 %** des organisations sont frappées par des coûts initiaux ou des dépenses en capital. Il est intéressant de noter que, bien que presque la moitié (**48 %**) des organisations financent des projets d'innovation digitale à partir d'un budget dédié autonome, près de 4 (**38 %**) professionnels de l'IT sur 10 se sentent confrontés à des budgets insuffisants pour les initiatives d'innovation digitale. Peut-être que ces budgets dédiés ne sont pas assez grands pour couvrir tout ce que les organisations demandent et attendent de l'innovation digitale.

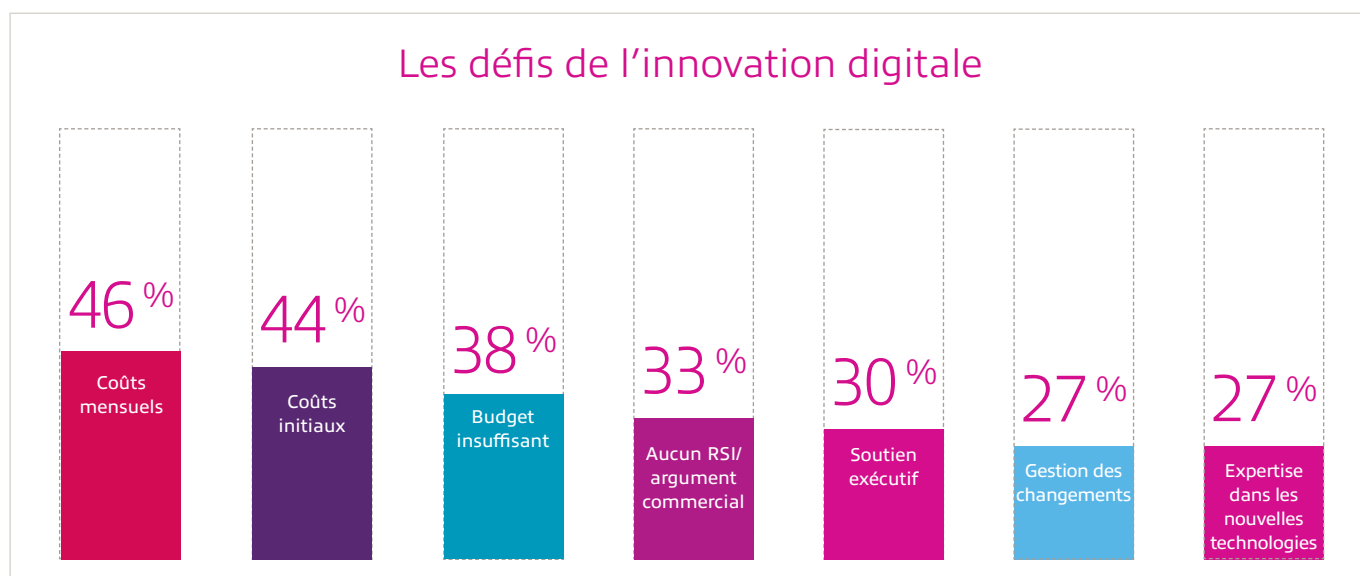
Enfin, près d'un tiers (**32 %**) des décideurs IT révèlent que leurs organisations peinent à voir le RSI ou à identifier un argument commercial pour des initiatives d'innovation digitale.

Les décideurs IT ont réalisé que l'innovation digitale représentait l'avenir de l'entreprise et sont enthousiastes à l'idée de cette réalité, en particulier lorsqu'il s'agit d'investir dans l'innovation pour améliorer l'expérience client. Cependant, il est bien de noter que **15 %** des professionnels de l'IT déclarent toujours que les investissements d'innovation digitale de leur organisation n'ont pas porté leurs fruits.

Afin de réaliser pleinement la valeur commerciale de l'innovation digitale, les organisations doivent engager les ressources financières appropriées, un défi permanent pour de nombreux départements IT. De plus, les organisations doivent développer une stratégie de transformation et une feuille de route en amont de chaque initiative. Elles doivent aussi se préparer en interne pour les changements apportés par la transformation digitale.

Plus d'un quart (**27 %**) des professionnels de l'IT mentionnent que la gestion du changement et l'expertise dans les nouvelles technologies sont des défis majeurs en matière d'innovation digitale. L'innovation digitale est inévitablement liée à l'avenir de l'entreprise et pour qu'elle voie le jour, les organisations doivent être prêtes à investir des ressources financières et organisationnelles importantes.

Les défis de l'innovation digitale





Les professionnels de l'IT ont réalisé que la transformation n'était pas une fin en soi, mais un **impératif stratégique**, de sorte que leurs organisations doivent continuellement l'évaluer, la gérer et s'y engager à nouveau, comme le dicte le paysage commercial.

La transformation digitale et la valeur qu'elle apporte à l'entreprise sont à portée de main pour de nombreuses organisations. Les sociétés ont réalisé qu'elles pouvaient offrir des expériences client supérieures, améliorer les opérations et processus internes ainsi que l'expérience des collaborateurs en adoptant de nouveaux outils et technologies.

Cependant, les paradigmes couverts dans l'Index de cette année indiquent que le parcours de transformation digitale est un effort continu :

L'explosion de données

Le fait que 55 % des professionnels IT affirment que l'IA et le machine learning auront un impact significatif sur l'avenir de l'IT prouve que les organisations doivent continuer à faire évoluer leurs stratégies concernant le Cloud et le data center pour tirer profit de l'intelligence et de prises de décisions plus éclairées.

L'expérience du collaborateur optimisée

7 décideurs IT sur 10 pensent que l'IT de l'entreprise devrait s'aligner sur les expériences des consommateurs, ce qui indique que les organisations seront forcées de répondre continuellement aux attentes des collaborateurs pour des expériences technologiques de plus en plus sophistiquées et intuitives.

Le pouvoir de la chaîne d'approvisionnement IT moderne

Près de trois quarts des professionnels de l'IT identifient un lien entre la modernisation de la chaîne d'approvisionnement IT et l'innovation, soulignant la nécessité de surmonter les barrages organisationnels qui inhibent l'optimisation.

L'impératif de l'innovation

La concurrence pour l'innovation digitale ne va cesser de s'intensifier, les investissements en termes de transformation digitale sont appelés à augmenter de près de 11 millions d'Euros au cours des deux prochaines années. Les décideurs IT et leurs organisations doivent être prêts à innover stratégiquement, avec des budgets adéquats, afin de capitaliser sur la valeur commerciale apportée par la transformation digitale.

Lancer un processus de transformation digitale de façon continue peut être difficile. Les décideurs IT et leurs organisations doivent déterminer comment développer les connaissances et l'expertise requises pour garantir la réussite.

Bien que certains puissent acquérir ces capacités en interne, d'autres seront plus susceptibles d'avoir besoin de l'aide d'un partenaire externe. Dans tous les cas, la compréhension des paradigmes changeants de la transformation digitale est la première étape vers la réalisation d'une plus grande valeur commerciale de l'IT.

À propos d'Insight

Aujourd'hui, toute entreprise a recours à la technologie. Insight Enterprises Inc. fournit aux organisations de toute taille des Insight Intelligent Technology Solutions™ et des services pour optimiser la valeur commerciale de l'IT. Inscrit au classement Fortune 500 et fournisseur mondial de solutions et de services d'innovation digitale, de transformation de Cloud et data center de collaborateurs connectés et d'optimisation de la chaîne logistique, nous accompagnons nos clients dans la gestion de leur service IT d'aujourd'hui et de demain. Qu'il s'agisse de stratégie, de conception, d'implémentation et de gestion IT, nos plus 11 000 collaborateurs permettent aux clients d'innover et d'optimiser leurs opérations afin d'opérer de façon plus intelligente. Pour en savoir plus, <https://fr.insight.com/>