



QUELLE PLACE ACCORDER À L'ITSM DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE ?

Quelle est la perception de l'ITSM par les DSI ?

Quel avenir pour l'ITSM dans le cloud ?

Quels sont les apports de l'ITSM dans la transformation numérique ?

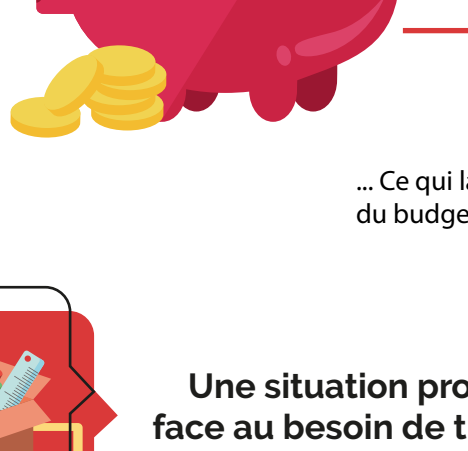
Faut-il consolider les équipes ITSM ?

Quelles sont les tendances en matière d'expérience utilisateur ?

Les principes de l'ITSM sont-ils applicables à d'autres domaines que l'IT ?

QUELLE EST LA PERCEPTION DE L'ITSM PAR LES DSI ?

PLUS DE 70% des budgets informatiques sont consacrés à la maintenance du parc informatique...



... Ce qui laisse moins de **30%** du budget pour l'innovation.



Une situation problématique face au besoin de transformation digitale de l'entreprise.

80,3% DES RESPONSABLES IT PENSENT QUE L'ITSM EST IMPORTANTE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS LEUR ENTREPRISE



44,6% considèrent l'ITSM comme primordiale dans une démarche de transformation digitale.

35,7% jugent l'ITSM comme jouant un rôle important dans les innovations technologiques à venir.

L'ITSM peut être un levier pour la transformation digitale de l'entreprise et **amener de nombreux bénéfices supplémentaires.**

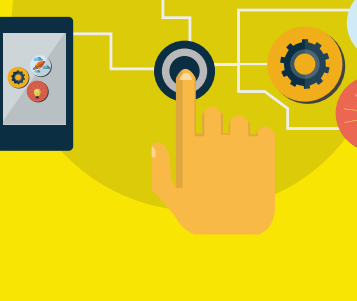
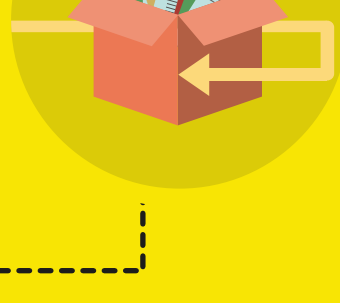
QUELS SONT LES APPORTS DE L'ITSM DANS LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ?

L'organisation qui découle de l'ITSM et des catalogues de service permet aujourd'hui à **65% DES PROJETS** d'accéder à des applications de l'entreprise en mobilité.



Pour **46%** des responsables IT, l'ITSM améliore la réactivité des services de l'entreprise vis à vis de ses clients.

Pour **38% DES RESPONSABLES IT**, l'ITSM réduit les frais opérationnels tout en augmentant l'efficacité des technologies.



57% des organisations qui ont adopté l'ITSM ont déployé une base de donnée de gestion de configurations et/ou un système de gestion de configurations.

QUELLES SONT LES TENDANCES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR ?

70% DES PROFESSIONNELS DE L'ITSM pensent que l'utilisation de l'IT va devenir plus simple pour l'utilisateur.

LES OUTILS VONT ÊTRE DE PLUS EN PLUS INTÉGRÉS Ils tendent à devenir plus intuitifs, modernes, et facilement intégrables.

LA 1^{ÈRE} PRIORITÉ STRATÉGIQUE lors de l'augmentation d'une équipe ITSM est l'amélioration de l'expérience utilisateur finale.

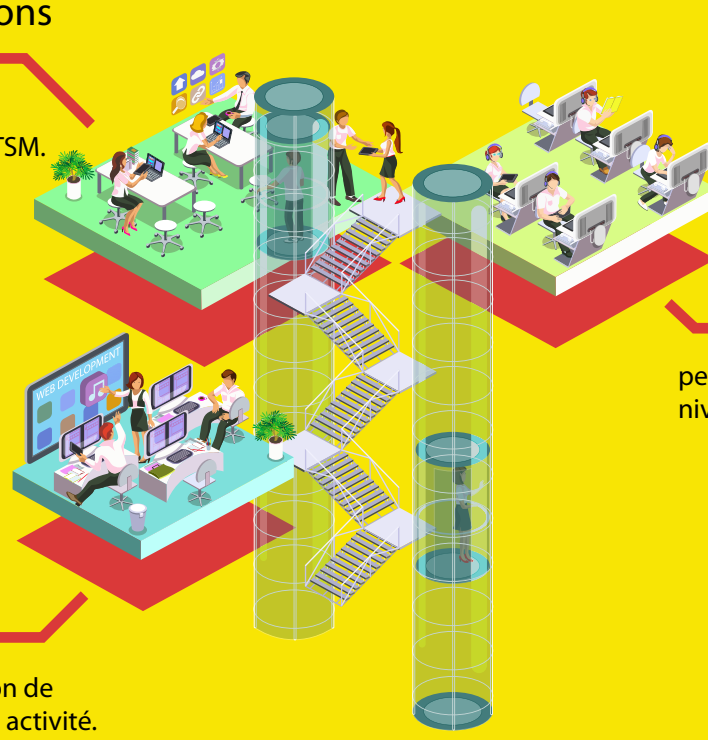
LE RECOURS AUX SOLUTIONS D'ITSM DANS LE CLOUD VA DOUBLER



D'ICI 2021

FAUT-IL CONSOLIDER LES ÉQUIPES ITSM ?

49% des organisations considèrent une éventuelle augmentation de leurs équipes ITSM.



35% pensent les maintenir à leur niveau actuel.

15%

envisagent de les réduire en raison de l'externalisation partielle de cette activité.

15% envisagent de les réduire en raison de l'externalisation partielle de cette activité.



Principales motivations de la croissance des équipes ITSM

62% L'ITSM doit grossir au même rythme que l'entreprise.

41% Les équipes doivent assumer plus de responsabilités vis à vis des métiers.

38% Le besoin d'étendre les compétences sur ITIL ou d'autres méthodologies se fait ressentir.

36% L'adoption du cloud impose d'investir dans l'ITSM.

35% Multiplier les rôles et les compétences.

28% Supporter la mobilité.

24% Inverser l'outsourcing et ré-intégrer les équipes.

19% Occuper une place centrale dans la gouvernance IT.

18% Investir dans la méthodologie DevOps.

8% Étendre le support sur des services non-IT.

LES PRINCIPES DE L'ITSM SONT-ILS APPLICABLES À D'AUTRES DOMAINES QUE L'IT ?



Pour les responsables informatiques, l'ITSM est plus ou moins transposable à d'autres domaines métiers

55,7% Gestion des infrastructures informatiques

15,2% Gestion de projet / portfolio management

29,4% Services clients

14,9% Pas d'intérêt à transposer les principes de l'ITSM dans d'autres domaines

25,6% Ressources humaines

11,7% Gestion des services financiers

19,6% Maintenance des équipements industriels

8,5% Gestion de la paie

19,3% Développements logiciels

1,6% Autres

SOURCES

- « Debunking two myths about Tech budgets, Forrester Research », 2014. (Maintaining and operating the organization, systems, and equipment (MOOSE) will remain more than 70% of tech budgets)

- « The State of UK IT Service Management in 2016 », ITSM Challenges and Trends, White Paper, TeamUltra

- « What will define the ITSM industry in 2017 ? » Service Desk and IT Support Show, article de James West

- « The importance of ITIL », Etude Axelos effectuée auprès de 330 professionnels de l'ITSM, menée de septembre à octobre 2016

- « What is the Future of IT Service Management ? », IT & Data Management research, Industry Analysis & Consulting (EMA), Août 2015

- « Cloud-Based ITSM Market by Solution, Service, Vertical & Region – Global forecast to 2021 », Research and Markets